



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

“SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA LA EMPRESA PÚBLICA ESCUELA DE CONDUCCIÓN ESPOCH CONDUESPOCH E.P., DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2016.”

AUTOR:

JORGE LUIS CUZCO MANZANO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Jorge Luis Cuzco Manzano, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza

DIRECTOR

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge Luis Cuzco Manzano, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de noviembre de 2016

Jorge Luis Cuzco Manzano

C.I. 210055919-0

DEDICATORIA

A toda mi familia por confiar en mi capacidad y tener paciencia en mi proceso académico durante lo consecución de cada uno de mis objetivos.

A mi madre en especial por haberme apoyado durante mi carrera y estar a mi lado brindándome toda la confianza y amor que se necesita para lograr mis metas.

Con cariño y amor a mi pareja Ruth Noemí López Chicaiza, por su infinita ayuda y desinteresada colaboración que me ha brindado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme lograr esta meta en mi vida profesional, por su sabiduría y guía que ha sido pilar fundamental para mantener el camino correcto durante esta larga etapa de estudiante.

A mis padres por brindarme su amor y cariño en todo aspecto, y ser grandes guías en mi vida aprendiendo siempre lo mejor para convertirme en una gran persona y profesional.

Al Ing. Patricio Arguello, director de tribunal por su enseñanza y paciencia para llevar a cabo este trabajo de titulación de la mejor forma.

Al Ing. Víctor Albán, miembro de tribunal por su conocimiento y colaboración desinteresada para culminar con éxito el presente trabajo de titulación.

A todos mis amigos que me han apoyado y confiaron en mi esfuerzo.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xiv
Índice de figuras.....	xiv
Índice de anexos.....	xiv
Resumen ejecutivo.....	xv
Summary.....	xvi
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del problema	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1. Antecedentes históricos.....	6
2.1.2. Servicios, programas y proyectos de la escuela de conducción profesional CONDUESPOCH E.P.	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1. EL MODELO ISO 9001:2008	9
2.2.2. Sistema de gestión por procesos	9
2.2.5. Gestión por Procesos.....	17

2.2.6.	Gestión de la Calidad	19
2.3.	IDEA A DEFENDER	22
2.4.	VARIABLES	22
2.4.1.	Variable Independiente	22
2.4.2.	Variable Dependiente.....	22
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		23
3.1.	MODALIDAD	23
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
3.3.	MÉTODOS Y TÉCNICAS	23
3.4.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	24
3.4.1.	Planteamiento de la idea a defender.....	24
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		28
4.1.	TÍTULO	28
4.2.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL ESPOCH CONDUESPOCH E.P.....	28
4.2.1.	Metodología	30
4.2.2.	Documentación.....	30
4.2.3.	Implementación.....	31
4.2.4.	Organigrama estructural de la escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCHE.P.....	33
4.3.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS	34
4.3.1.	Declaraciones	34
4.3.2.	Alcance.....	34
4.3.3.	Manual de gestión por procesos	34
4.3.4.	Procedimientos documentados	35
4.3.5.	Registros.....	37
4.3.6.	Indicadores de gestión:.....	38
4.4.	Manual de Gestión	39
4.4.1.	Carátula	39
4.4.2.	Control de ediciones.....	40
4.4.3.	Lista de distribución.....	41
4.4.4.	Índice.....	42
4.4.5.	Alcance del Manual	43

4.4.6.	Objetivos del Manual.....	44
4.4.7.	Capítulo de la Empresa.....	45
CONCLUSIONES		139
RECOMENDACIONES.....		140
ANEXOS		142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente	22
Tabla 2. Variable Dependiente	22
Tabla 3. Carta de compromiso	35
Tabla 4. Ficha de procesos.....	36
Tabla 5. Procedimiento de actividades	36
Tabla 6. Manual de gestión por procesos	39
Tabla 7. Control de ediciones	40
Tabla 8. Lista de distribución	41
Tabla 9. Alcance del manual.....	43
Tabla 10. Ficha de procesos.....	47
Tabla 11. Procedimiento de actividades	48
Tabla 12. Ficha de indicador.....	48
Tabla 13. Ficha de procesos.....	49
Tabla 14. Procedimiento de actividades	50
Tabla 15. Ficha de indicador.....	50
Tabla 16. Ficha de procesos.....	51
Tabla 17. Procedimiento de actividades	52
Tabla 18. Ficha de indicador.....	52
Tabla 19. Ficha de procesos.....	53
Tabla 20. Procedimiento de actividades	54
Tabla 21. Ficha de indicador.....	54
Tabla 22. Ficha de procesos.....	55
Tabla 23. Procedimiento de actividades	56
Tabla 24. Ficha de indicador.....	56
Tabla 25. Ficha de procesos.....	57
Tabla 26. Procedimiento de actividades	58
Tabla 27. Ficha de indicador.....	58
Tabla 28. Ficha de procesos.....	59
Tabla 29. Procedimiento de actividades	60
Tabla 30. Ficha de indicador.....	60
Tabla 31. Ficha de procesos.....	61

Tabla 32. Procedimiento de actividades	62
Tabla 33. Ficha de indicador.....	62
Tabla 34. Ficha de procesos.....	63
Tabla 35. Procedimiento de actividades	64
Tabla 36. Ficha de indicador.....	64
Tabla 37. Ficha de procesos.....	65
Tabla 38. Procedimiento de actividades	66
Tabla 39. Ficha de indicador.....	66
Tabla 40. Ficha de procesos.....	67
Tabla 41. Procedimiento de actividades	68
Tabla 42. Ficha de indicador.....	68
Tabla 43. Ficha de procesos.....	69
Tabla 44. Procedimiento de actividades	70
Tabla 45. Ficha de indicador.....	70
Tabla 46. Ficha de procesos.....	71
Tabla 47. Procedimiento de actividades	72
Tabla 48. Ficha de indicador.....	72
Tabla 49. Ficha de procesos.....	73
Tabla 50. Procedimiento de actividades	74
Tabla 51. Ficha de indicador.....	74
Tabla 52. Ficha de procesos.....	75
Tabla 53. Procedimiento de actividades	76
Tabla 54. Ficha de indicador.....	76
Tabla 55. Ficha de procesos.....	77
Tabla 56. Procedimiento de actividades	78
Tabla 57. Ficha de indicador.....	78
Tabla 58. Ficha de procesos.....	79
Tabla 59. Procedimiento de actividades	80
Tabla 60. Ficha de indicador.....	80
Tabla 61. Ficha de procesos.....	81
Tabla 62. Procedimiento de actividades	82
Tabla 63. Ficha de indicador.....	82
Tabla 64. Ficha de procesos.....	83
Tabla 65. Procedimiento de actividades	84

Tabla 66. Ficha de indicador.....	84
Tabla 67. Ficha de procesos.....	85
Tabla 68. Procedimiento de actividades	86
Tabla 69. Ficha de indicador.....	86
Tabla 70. Ficha de procesos.....	87
Tabla 71. Procedimiento de actividades	88
Tabla 72. Ficha de indicador.....	88
Tabla 73. Ficha de procesos.....	89
Tabla 74. Procedimiento de actividades	90
Tabla 75. Ficha de indicador.....	90
Tabla 76. Ficha de procesos.....	91
Tabla 77. Procedimiento de actividades	92
Tabla 78. Ficha de indicador.....	92
Tabla 79. Ficha de procesos.....	93
Tabla 80. Procedimiento de actividades	94
Tabla 81. Ficha de indicador.....	94
Tabla 82. Ficha de procesos.....	95
Tabla 83. Procedimiento de actividades	96
Tabla 84. Ficha de indicador.....	96
Tabla 85. Ficha de procesos.....	97
Tabla 86. Procedimiento de actividades	98
Tabla 87. Ficha de indicador.....	98
Tabla 88. Ficha de procesos.....	99
Tabla 89. Procedimiento de actividades	100
Tabla 90. Ficha de indicador.....	100
Tabla 91. Ficha de procesos.....	101
Tabla 92. Procedimiento de actividades	102
Tabla 93. Ficha de indicador.....	102
Tabla 94. Ficha de procesos.....	103
Tabla 95. Procedimiento de actividades	104
Tabla 96. Ficha de indicador.....	104
Tabla 97. Ficha de procesos.....	105
Tabla 98. Procedimiento de actividades	106
Tabla 99. Ficha de indicador.....	106

Tabla 100. Ficha de procesos.....	107
Tabla 101. Procedimiento de actividades	108
Tabla 102. Ficha de indicador.....	108
Tabla 103. Ficha de procesos.....	109
Tabla 104. Procedimiento de actividades	110
Tabla 105. Ficha de indicador.....	110
Tabla 106. Ficha de procesos.....	111
Tabla 107. Procedimiento de actividades	112
Tabla 108. Ficha de indicador.....	112
Tabla 109. Ficha de procesos.....	113
Tabla 110. Procedimiento de actividades	114
Tabla 111. Ficha de indicador.....	114
Tabla 112. Ficha de procesos.....	115
Tabla 113. Procedimiento de actividades	116
Tabla 114. Ficha de indicador.....	116
Tabla 115. Ficha de procesos,.....	117
Tabla 116. Procedimiento de actividades	118
Tabla 117. Ficha de indicador.....	118
Tabla 118. Ficha de procesos.....	119
Tabla 119. Procedimiento de actividades	120
Tabla 120. Ficha de indicador.....	120
Tabla 121. Ficha de procesos.....	121
Tabla 122. Procedimiento de actividades	122
Tabla 123. Ficha de indicador.....	122
Tabla 124. Ficha de procesos.....	123
Tabla 125. Procedimiento de actividades	124
Tabla 126. Ficha de indicador.....	124
Tabla 127. Ficha de procesos.....	125
Tabla 128. Procedimiento de actividades	126
Tabla 129. Ficha de indicador.....	126
Tabla 130. Ficha de procesos.....	127
Tabla 131. Procedimiento de actividades	128
Tabla 132. Ficha de indicador.....	128
Tabla 133. Ficha de procesos.....	129

Tabla 134. Procedimiento de actividades	130
Tabla 135. Ficha de indicador.....	130
Tabla 136. Ficha de procesos.....	131
Tabla 137. Procedimiento de actividades	132
Tabla 138. Ficha de indicador.....	132
Tabla 139. Ficha de procesos.....	133
Tabla 140. Procedimiento de actividades	134
Tabla 141. Ficha de indicador.....	134
Tabla 142. Ficha de procesos.....	135
Tabla 143. Procedimiento de actividades	136
Tabla 144. Ficha de indicador.....	136
Tabla 145. Ficha de procesos.....	137
Tabla 146. Procedimiento de actividades	138
Tabla 147. Ficha de indicador.....	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clasificación de los Procesos	13
Gráfico 2. Modelo de Gestión por Procesos	15
Gráfico 3. Elementos del proceso	16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor de la fundamentación teórica.....	9
Figura 2. Proceso	11
Figura 3. Organigrama Estructural	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Ficha de procesos	142
----------------------------------	-----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es diseñar e implementar un “Sistema de gestión por procesos, para la empresa pública Escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P., de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, para el año 2016.”, se realizó con la finalidad de mejorar los procesos que los colaboradores ejecutan diariamente asegurando la eficiencia de las actividades en la empresa. El punto de partida para el desarrollo del sistema de gestión, se basó en la metodología de documentación por procesos, el cual consiste en recolectar toda la información necesaria como las actividades y procedimientos de la organización, mismos que sirvieron para conocer de manera más profunda la situación actual y así establecer una alternativa positiva que contribuya al mejoramiento funcional de los colaboradores. La propuesta parte del diagnóstico de la entidad, muestra cómo se ejecuta las actividades de cada uno de los procedimientos de la empresa de forma espontánea, es así que se plantea un orden y correcto manejo de los recursos, aumentando la eficiencia de los colaboradores en donde se reflejara un mejor ambiente de trabajo, reduciendo gastos y esfuerzos innecesarios que antes se realizaban, con una implementación efectiva que permita elevar la capacidad de respuesta al ciudadano, cumpliendo con las expectativas y necesidades de las personas. Se recomienda registrar periódicamente las actividades de la organización, con la finalidad de mantener actualizados los datos del presente manual.

***Palabras clave:* SISTEMA, GESTIÓN POR PROCESOS.**

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present research is aimed to design and implement a “Process management system for the public company ESPOCH CONDUESPOCH EP Driving School, of Chimborazo province, Riobamba Canton during 2016”, it was made with the purpose of improving the processes that employees perform daily ensuring the efficiency of the company’s activities. The starting point for the development of the management system was based on the documentation by processes methodology, which consists of collecting all the necessary information such as the activities and procedures of the organization, which served to know more deeply the current situation and thus to achieve a positive alternative that contributes to improve the functions of the employees. The proposal starts from the diagnosis of the entity, it shows how the activities of each of the company’s procedures are executed spontaneously, so that a correct management and ordering of resources is posed, increasing the efficiency of the employees where will reflect a better work environment, reducing unnecessary efforts and costs that were carried out previously, with an effective implementation that allows raising the capacity of response to the citizen, fulfilling the expectations and needs of people. It is recommended that you periodically record the activities of the organization, with the purpose of maintaining the data of this manual updated.

KEYWORDS: SYSTEM, PROCESSES MANAGEMENT.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre un “Sistema de gestión por procesos, para la empresa pública escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P., de la provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, para el año 2016.

La importancia de un sistema de gestión por procesos es una guía útil para el correcto desarrollo de las actividades, a través de la adecuada optimización de los recursos y esfuerzos innecesarios, logrando ejecutar los procesos de forma eficiente y eficaz trabajando en equipo, aumentando el rendimiento y desempeño de forma colectiva.

La investigación se realizó con una revisión bibliográfica de la teoría en relación a empresas privadas, con el conocimiento de las falencias existentes dentro de la organización, las cuales conllevan a dar soluciones y mejoras propositivas para eliminarlas o a su vez convertirla en una fortaleza que ayude a la obtención de los objetivos.

La socialización de la propuesta de trabajo a los colaboradores administrativos garantizara la correcta utilización y permitirá mejorar la gestión del Talento Humano de la entidad, se debe tener en cuenta que se debe estar en continua actualización del mismo, porque esto se desarrolla con la intensión de dar mejoras y seguir innovando para el correcto funcionamiento de la empresa y a su vez conseguir y cosechar éxitos laborales y reconocimiento a nivel nacional.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ecuador es uno de los países con un alto grado de accidentes de tránsito, lo que ha llevado a ubicarlo en el tercer lugar después de Colombia y Bolivia. La primera causa de mortalidad que se registra en la Jefatura de Transito Nacional del Ecuador, son los choques de vehículos ocasionados por la imprudencia o impericia de los conductores, lo que evidencia la precaria o escasa formación de quien se pone de tras de un volante. Es lamentable señalar que durante algunos años, personas sin escrúpulos negociaron los títulos de conducción en todas sus categorías, entregando generaciones de conductores que carecían del conocimiento teórico-práctico, formación profesional fundamental para la conducción de un vehículo, pero que ante esta realidad hasta hoy siguen siendo los causantes de muertes y dolor en todo el país.

En la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba existe un índice del 1,74% en accidentes de tránsito, por lo que la Escuela de Conducción Profesional CONDUESPOCH E.P., se ha visto en la necesidad de brindar un servicio dirigido a la comunidad con el fin de formar y adiestrar profesionales de conducción responsables para la obtención de la licencia profesional tipo C, a la que acceden bajo un riguroso proceso de aprendizaje de la teoría y la práctica para una conducción responsable y social permitiendo tomar conciencia del rol que desempeña en la sociedad.

Durante dos años la Escuela ha capacitado a 486 conductores a nivel de la provincia en 4 promociones regido por una malla curricular que se lleva a cabo bajo un control donde se verifica las actividades tanto empresariales y educativas que debe cumplirse en los tiempo establecido.

El diseño de un modelo de gestión por procesos busca identificar, analizar, diseñar, controlar y mejorar los procesos operativos en la organización, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes que día a día esperan recibir un servicio que garantice su calidad de vida. Es importante que toda organización se enfoque en el cambio y la mejora continua que satisfaga las necesidades y expectativas de los estudiantes, futuros conductores de la sociedad. Toda investigación implementada tendrá

como fin mejorar las condiciones de vida y lograr un estatus mejor para sus habitantes dentro del contexto del Buen Vivir para la población.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo incidirá la implementación de un nuevo sistema de gestión fundamentado en procesos, administrativos para la Empresa Pública Escuela de Conducción Profesional ESPOCH CONDUESPOCH E.P.?

1.1.2. Delimitación del problema

- **Contenido:**
Campo: Gestión
Área: Procesos

- **Espacial:**
Provincia: Chimborazo
Cantón: Riobamba
Parroquia: Lizarzaburu
Sector: La Politécnica
Localidad: Panamericana Sur Km 1 1/2

- **Temporal:**
Abril-Octubre de 2016

1.2. JUSTIFICACIÓN

La LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL (LOTTTSV), en su artículo 29 menciona sobre las funciones y atributos del Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en el literal 26 menciona que “Autorizar, regular y controlar el funcionamiento y apertura de cursos de las Escuelas de formación de conductores profesionales y no profesionales, así como autorizar la realización de los cursos de capacitación de los Institutos de Educación Superior, Escuelas Politécnicas Nacionales legalmente autorizados y de conformidad con el respectivo reglamento.

Como antecedente a lo expuesto con el modelo de una gestión por procesos se pretende de forma sistemática enfocar, definir, analizar y mejorar los procesos con el fin de aumentar la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios tanto directos que se refiera a los estudiantes, quienes reciben el servicio así como los indirectos y el manejo adecuado de los recursos, además se mejorara la cultura organizacional el trabajo por objetivos y se elevara el nivel de eficacia.

Por ello la necesidad actual de enmarcar el conjunto de actividades que se lleven a cabo en el interior de la Escuela en procesos debidamente identificados con el fin de facilitar la gestión para ofrecer servicios de calidad con eficiencia y eficacia, a las y los ciudadanos de la ciudad de Riobamba.

Los procesos operativos de la Escuela no se encuentran estipulados en la institución, sin embargo lo que se ha detectado son los procesos de capacitación, matriculación y prácticas de conducción, por lo que es necesario contemplar cada uno de los procesos que desempeñan las distintas áreas de manera interna, así como atención a las personas es decir que se refleje en un modelo de gestión por procesos cada una de las distintas actividades, de manera que facilite la realización de las diversas tareas.

Con lo expuesto, al mejorar la eficiencia administrativa por parte de los colaboradores se lograra aumentar el rendimiento y desempeño, permitiendo un mejor manejo de los recursos de la empresa, ejecutando cada uno de los procesos de manera ordenada que se encuentra regida en el manual de gestión, el cual desarrollara un adecuado manejo de los procesos permitiendo el logro de objetivos cumpliendo metas de la empresa,

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Escuela de Conducción Profesional CONDUESPOCH E.P., de la ciudad de Riobamba.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis teórico de la gestión por procesos de la empresa, para conocer su cultura organizacional.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Escuela de Conducción Profesional CONDUESPOCH EP, con la finalidad de establecer las causas que determinan la gestión de los servicios que brinda a la ciudadanía.
- Determinar instrumentos y métodos, para procesar la información pertinente a la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes históricos

Reseña histórica

Misión

La Escuela para Conductores Profesionales ESPOCH, CONDUESPOCH E.P. inicia sus actividades el 11 de marzo del 2013 con el fin de aportar como ente formador en educación superior a la capacitación de los conductores del país, con cursos para la licencia profesional categoría C, a la fecha cuenta con la experiencia de haber graduado a dos promociones y una se encuentra en curso.

Visión

Ser una Institución líder en la formación de conductores profesionales, con ética profesional y valores morales para el desarrollo de la provincia y del país, con calidad, calidez, perseverancia y reconocimiento social.

Valores

- **Competitividad.-** Contamos con personal altamente capacitado, con sólidas bases en su formación académica, leales a sus objetivos e íntegros en sus valores morales.
- **Trabajo en equipo.-** Nos caracterizamos por incentivar la participación y el involucramiento de nuestro personal en cada una de las actividades que ayudan a cumplir con los objetivos y metas institucionales.
- **Honestidad.-** nos caracterizamos por ser una institución que trabaja arduamente en formar profesionales con conciencia y honestidad.
- **Profesionalismo.-** Contamos con profesionales altamente competitivos y con título de tercer nivel, aptos para desempeñar su trabajo bajo la responsabilidad.

- **Responsabilidad.**- somos una institución comprometida con la sociedad y la educación vial.

Objetivos

1. Capacitar al futuro conductor profesional, en el tema de atención al cliente, con el deseo de que ponga en práctica, todos los conocimientos adquiridos y sea objeto de desarrollo en su vida profesional.
2. Desarrollar en el estudiante habilidades, que le permitan descubrir que la calidad en el servicio al cliente, es fundamental para el éxito de cualquier negocio que desee emprender.
3. Crear en el estudiante una cultura de servicio, orientada a mejorar las relaciones con sus clientes, y en consecuencia mejorar la sociedad.
4. Orientar la calidad en la atención al cliente, hacia el transporte urbano, interprovincial y de carga, proponiendo, nuevas y mejores políticas de servicio en el transporte.
5. Presentar de manera práctica, dinámica, clara y, al mismo tiempo precisa, los beneficios que se obtienen al lograr ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
6. Servir como una herramienta de autogestión en la implementación de acciones de mejora en la calidad de servicio.

2.1.2. Servicios, programas y proyectos de la escuela de conducción profesional CONDUESPOCH E.P.

SERVICIO

- Licencia profesional tipo “C”

PROGRAMAS

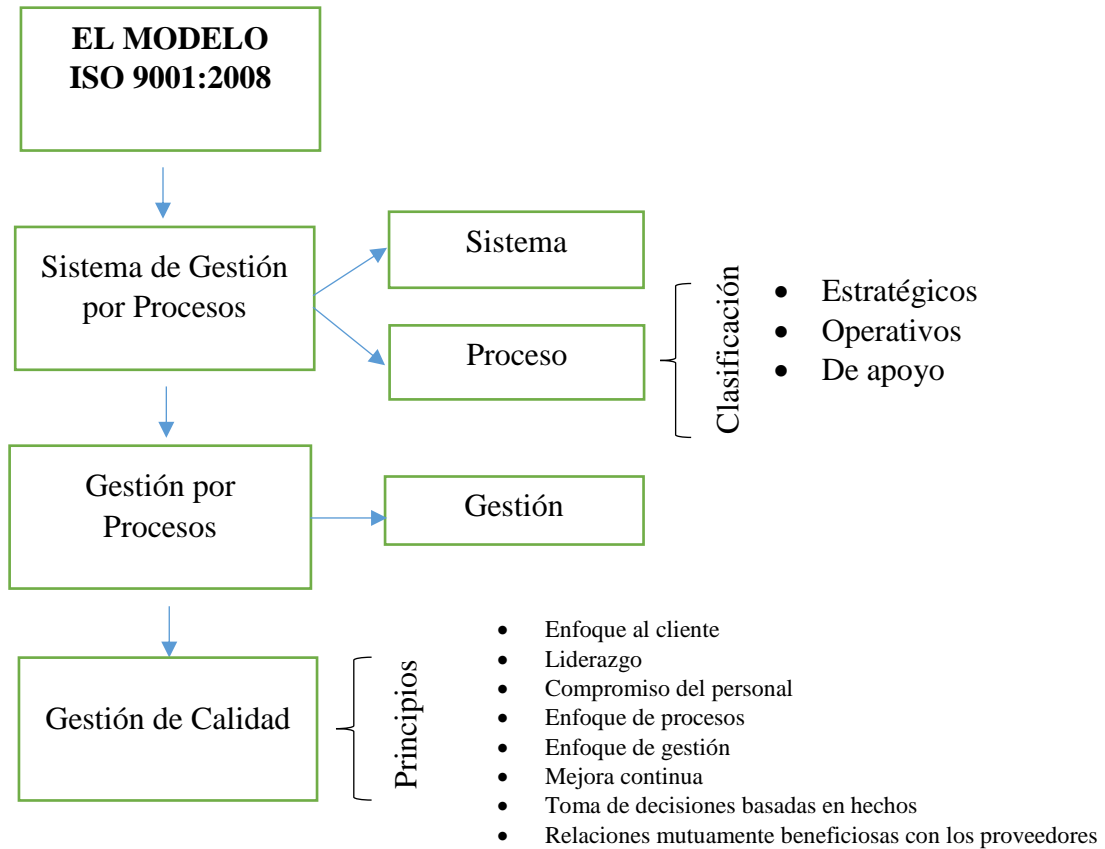
- Programa de Capacitación de Seguridad Vial
- Programa Nacional de la Semana de la Educación Vial en el Ecuador
- Capacitación y Revalorización de Licencias tipo “C”
- Capacitación sobre la contaminación vehicular y sus efectos
- Conferencia sobre Señales y Reglamentaciones de Tránsito
- Programa “Utiliza el puente peatonal, es tuyo”
- Charlas en convenio con la ANT (Agencia Nacional de Transito) acerca de los riesgos que generan los accidentes de tránsito y las repercusiones que ocasionan.
- Charlas sobre Primeros Auxilios

PROYECTOS

- Proyecto de factibilidad para ofertar la licencia profesional tipo “D” en la Escuela de Conducción Profesional CONDUESPOCH E.P.
- Convenio con la Facultad de Mecánica para capacitar y desarrollar a los estudiantes a adquirir un nivel amplio de conocimientos en vehículos, partes y accesorios.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Figura 1. Hilo conductor de la fundamentación teórica



Fuente: (9001, 2008)

Elaborado por: Jorge Cuzco

2.2.1. EL MODELO ISO 9001:2008

2.2.2. Sistema de gestión por procesos

Con el pasar del tiempo las empresas buscan siempre actualizarse en cada aspecto que crean necesario, es así que se trata de innovar y rediseñar cada uno de sus procesos internos y externos, por lo tanto es importante conocer de manera detallada cada una de las funciones que realizan las personas que integran la empresa pública escuela de conducción profesional ESPOCH CONDUESPOCH E.P., con la finalidad de brindar un mejor servicio a los clientes y mejorar la eficiencia a su vez optimizando recursos que generen un beneficio a la empresa.

Cuando los procesos de realización de los productos o de prestación de los servicios se llevan a cabo, la satisfacción del cliente es evaluada a través de los resultados de los procesos. Los resultados se usan para mejorar las entradas provenientes de los clientes, completando el proceso del bucle horizontal. Los bucles verticales y horizontales subordinados serán descubiertos o creados cuando se pongan en práctica los procesos principales.

El modelo de procesos no trata de reflejar los procesos de forma detallada. Sin embargo, todos los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad encaminados a lograr la conformidad de los productos o servicios pueden ser llevados a cabo dentro del modelo. Aunque siempre ha resultado necesario gestionar de uno u otro modo las relaciones que se plantean entre las diversas actividades que se llevan a cabo en las organizaciones, lo que aporta el modelo de procesos es que la gestión de las organizaciones se centra en las actividades que resultan críticas para generar valor añadido.

En los últimos años un gran número de organizaciones implantaron Sistema de Gestión de Calidad en relación a los procesos con objeto de “documentar lo que hacían y hacer lo que documentaban”.

Esta situación llevó a que muchas organizaciones obtuviesen como único beneficio de su Sistema de Gestión de Calidad la diferenciación comercial en el mercado con respecto a la competencia por la obtención del certificado. La revisión en el año 2000 de la familia de normas ISO 9000, introduce un planteamiento diferente (pasar del aseguramiento de la calidad a la gestión de la calidad), fundamentado en los ocho Principios de gestión de la calidad, para hacerlos más acordes con los criterios del modelo de excelencia para la Calidad.

Dado que es un modelo de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, permite demostrar, por medio de bucles, la integración vertical y horizontal de los procesos.

La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social. (Chiavenato, Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, 1993)

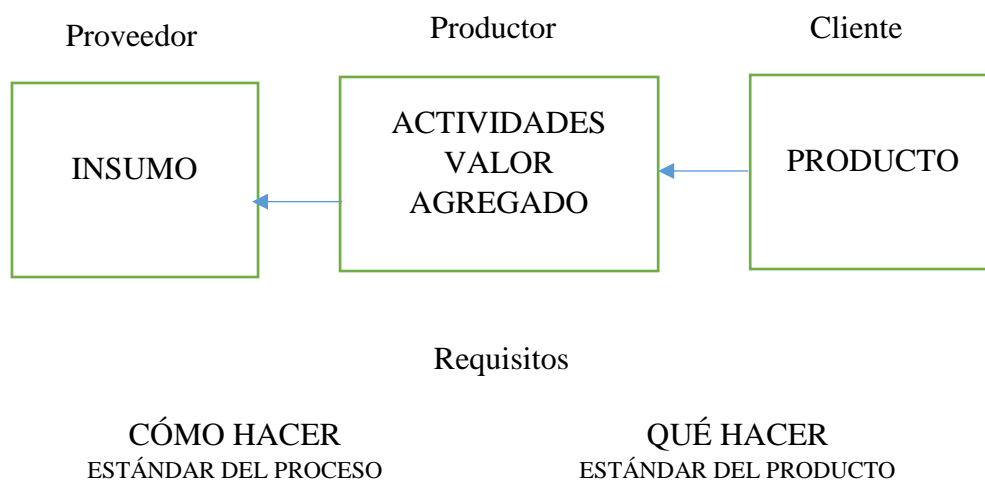
2.2.3. Sistema

"Es un sistema de partes interrelacionadas operando unas conjuntamente con otras, a fin de cumplir los objetivos del todo y los individuales de los elementos participantes."

2.2.4. Proceso

"Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". (9001, 2008)

Figura 2. Proceso



Fuente: (Luis Fernando Agudelo, 2008)

Elaborado por: Jorge Cuzco

Según la ISO 9000-2000, un proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada y los convierte en resultados.

“Un proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.

2.2.4.1. Clasificación de los procesos

Los procesos se clasifican de la siguiente manera:

a. Procesos Estratégicos

“Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente a largo plazo. Se refiere fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos”.

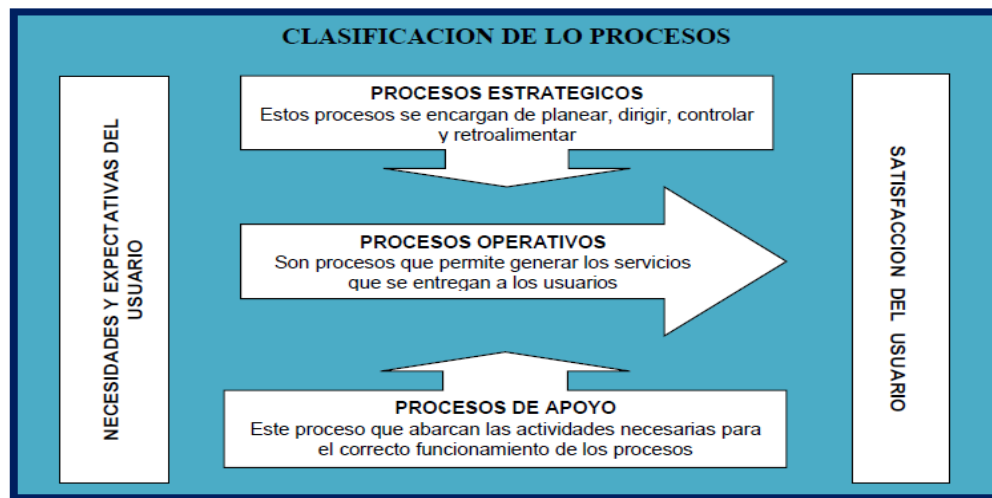
b. Procesos Operativos

Son aquellos procesos que constituyen la razón de ser la organización, y que por tanto, facilitan la consecución de la misión, permitiendo el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización. “Estos procesos se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, aportándole valor o incidiendo directamente en su satisfacción”.

c. Procesos de Apoyo

“Son procesos que dan soporte a los procesos operativos, los mismos que facilitan el desarrollo de las actividades; y se encargan de facilitar las herramientas y los resultados necesarios para que una organización realice su servicio”.

Gráfico 1. Clasificación de los Procesos



FUENTE: (Perez, 2010)

“La Gestión por Procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos con el objetivo lograr la confianza del cliente.

Según la norma ISO 9000-2000, los principales principios de gestión de Calidad se refiere a: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. El enfoque basado en procesos sostiene que un resultado se alcanza eficientemente cuando las actividades y recursos se gestionan mediante un proceso.

La gestión por procesos se desarrolla a través de cuatro pasos:

1. La identificación y secuencia de los procesos
2. La descripción de cada uno de los procesos
3. El seguimiento y la medición para conocer los resultados que se obtienen.
4. La mejora de procesos con base en el seguimiento y medición realizada.

En la actualidad, es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentren inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados; entornos en los que toda organización debe tener éxito, o al menos subsistir tiene la necesidad de alcanzar buenos resultados empresariales.

Para alcanzar estos buenos resultados, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que les permitan configurar su sistema de gestión.

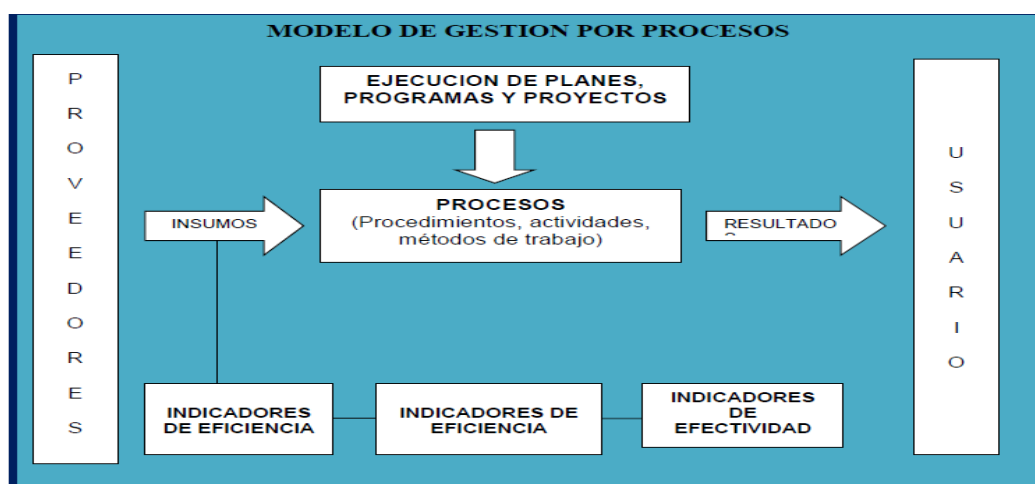
Un sistema de gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades etc., que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos buenos resultados que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.

La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimientos que los clientes exigen actualmente, por tanto una administración moderna es aquella que permanentemente se encuentra alineada en procesos de mejora permitiendo a la vez acercarla y hacerla más accesible al ciudadano.

La escuela de Conducción profesional ESPOCH CONDUESPOCH E.P., tiene la necesidad de fortalecer sus capacidades, de tal manera permita lograr en una forma eficaz la satisfacción a los requerimientos de los aspirantes a conductores profesionales generando un valor agregado.

La gestión por procesos ve a los procesos como creaciones humanas con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Por ello no pueden estar abandonados a su suerte, hay que establecer formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables, la atención al usuario, calidad, productividad, y muchos otros. Acepta que no tiene finalidad por sí misma, sino que es un medio para lograr grandes metas organizacionales.

Gráfico 2. Modelo de Gestión por Procesos



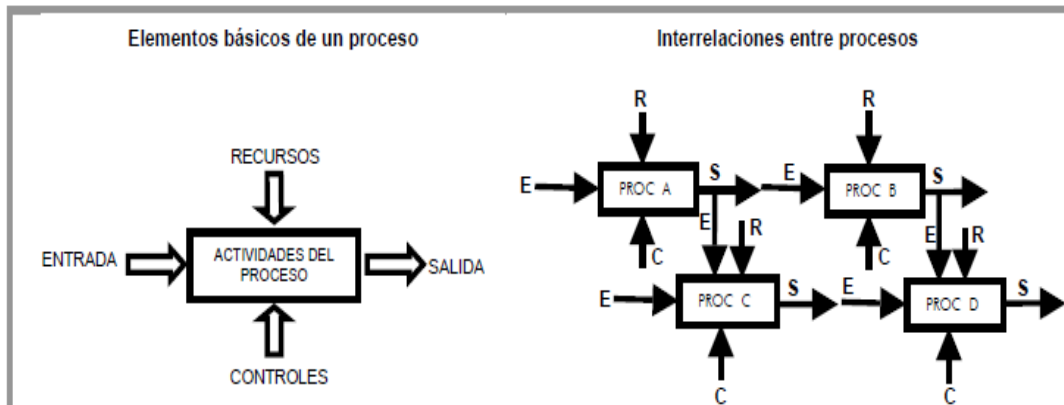
FUENTE: (Perez, 2010)

2.2.4.2. Enfoque basado en procesos

La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,) en resultados (otras informaciones, servicios,) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

Gráfico 3. Elementos del proceso



FUENTE: (Luis Fernando Agudelo, 2008)

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

ISO 9001 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Este tipo de gestión por procesos, cuando se utiliza en el desarrollo, la implementación y la mejora de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concentra su atención en:

1. la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso,
2. la necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor (el cliente no debe pagar por algo que no le aporte valor),
3. el control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos,
4. la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Para que un conjunto de actividades ligadas entre sí conduzcan a un resultado determinado es necesario definir y controlar el proceso del que forman parte. La importancia de dirigir y controlar un proceso radica que no es posible actuar directamente

sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa proceso.

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia. (9001, 2008)

2.2.5. Gestión por Procesos

Gestión

La gestión es cuestión de herramientas; en la idoneidad de las herramientas reside en buena medida la eficacia de la gestión. **(Perez, 2010)**

Gestión de procesos

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. En tendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

La gestión por procesos es una forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado.

Otros términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior son los siguientes:

- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

- **Proceso clave:** Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.
- **Subprocesos:** son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.
- **Sistema:** Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.
- **Procedimiento:** forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.
- **Actividad:** es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.
- **Proyecto:** suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.
- **Indicador:** es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Los conceptos más importantes en la Gestión por procesos son:

Actividad: “Una actividad es una acción (cotizar, vender o tomar un pedido) que realiza un rol (una persona o un equipo) en un periodo de tiempo específico. Tiene entrada y salidas precisas y está formada por una lista de tareas concretas”

Tarea: “Es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas (poner en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento o realizar una llamada telefónica). Están incluidas en la descripción del proceso.

Procedimiento: “Un procedimiento es una secuencia de actividades que permite describir “como” se ejecuta el proceso. Un proceso puede ser explicado para uno o varios procedimientos.

Indicadores: “Los indicadores son magnitudes asociadas a los procesos que permiten evaluarlos, es decir son un conjunto de magnitudes que se tendrán que medir en el momento de la ejecución y que permitirán determinar la capacidad y la eficacia del proceso.

2.2.6. Gestión de la Calidad

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes (la contratación, las compras o las subcontrataciones, el mantenimiento, el control del servicio, la documentación, la detección y corrección de fallos o incidencias a tiempo, la formación adecuada del personal. Los clientes, normalmente, no forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio (consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general, etc.). Además, los

atributos que le satisfacen también han de ser considerados en un sentido amplio: pueden ser cualquiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificaciones tangibles, plazo de entrega, trato recibido, financiación, etc.). A este escenario se suma un entorno donde los cambios se producen cada vez con más rapidez, los competidores mejoran continuamente sus productos, los avances tecnológicos inducen productos sustitutivos y los valores, costumbres y hábitos del consumidor también cambian haciendo evolucionar las necesidades de los clientes. Todo ello, nos lleva a pensar que si el objetivo de acertar en la diana (satisfacer al cliente) ya era difícil, ahora la diana se mueve cada vez más rápidamente (objetivo móvil).

Por esto, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) están evolucionando de manera que cada vez adquieren más relieve los factores que permiten un mejor conocimiento y una ágil adaptación a las condiciones cambiantes del mercado. Entre estos factores destacamos la visión del mercado y planteamiento estratégico, el diseño de los procesos clave del negocio y la medición, análisis y mejora continua. Cada organización tiene que identificar en qué mercado está actuando y cuáles son las expectativas de los clientes que tiene (o de los que desearía tener) respecto a los atributos del servicio que contratan. Para dar credibilidad a su propósito de satisfacer las expectativas y requisitos del cliente, en el orden de importancia que éste les dé, la organización tiene que asegurar que cuenta con la voluntad decidida de la Dirección, con los recursos humanos y materiales suficientes y con un SGC estructurado. La Dirección (persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización), a través de su liderazgo y sus acciones, puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente motivado e involucrado y en el cual un SGC puede operar eficazmente. Se han identificado ocho Principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales (que participan en el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas) y constituyen la base de las normas de SGC de la familia ISO 9000.

2.2.4.1. Principios básicos de la gestión de la calidad

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Compromiso del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque a la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7. Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.3. IDEA A DEFENDER

Al realizar el sistema de la gestión por procesos, la empresa pública escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P., tendrá mayores niveles de eficacia en trabajo por objetivos y mejora de cada uno de sus procesos y actividades que realicen la empresa, a su vez tendrá un mejor desempeño ya que se optimizaran recursos y reducirán esfuerzos innecesarios que se hacían anteriormente y aumentaran la productividad aprovechando los recursos al máximo.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

CAUSA	VARIABLE INDEPENDIENTE	Gestión por procesos
-------	------------------------	----------------------

Tabla 1. Variable Independiente

Elaborado por: Jorge Cuzco

2.4.2. Variable Dependiente

EFEECTO	VARIABLE DEPENDIENTE	Eficacia
---------	----------------------	----------

Tabla 2. Variable Dependiente

Elaborado por: Jorge Cuzco

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD

La investigación basada a un sistema de gestión por procesos para la empresa pública Escuela de conducción profesional ESPOCH CONDUESPOCH, se utilizara el enfoque cualitativo.

3.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio en la presente investigación a aplicarse son:

Descriptivo: es una forma de estudio para conocer quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio o área e interés.

Se utilizará como guía de estudio descriptivo ya que existe una delimitación de los hechos, pues los servicios están enfocados y diseñados al público objetivo por definir con características específicas, formas de conducta, costumbres y actitudes que se requiere concretar y conducirán a definir variables importantes dentro del comportamiento de consumo, para ello se recolectará información dentro del contexto de la elaboración del sistema de gestión por procesos para la empresa de CONDUESPOCH.

De campo: se refiere a un estudio en una situación real, que al efectuarse en condiciones no artificiales permite detectar de mejor manera las posibles consecuencias de la investigación. Se aplicara encuestando a la muestra que es parte de la población, para obtener información relevante sobre los clientes potenciales de CONDUESPOCH.

Investigación bibliográfica – documental: la investigación es bibliográfica porque ha permitido explorar y citar diferentes autores que facilitan el desarrollo y comprensión del trabajo. También es documental porque posibilita la obtención de datos que se necesita a través de la utilización de documentos.

3.3.MÉTODOS Y TÉCNICAS

Métodos que se aplicaran para el análisis de los factores internos son:

Inductivo-deductivo: consiste en ir de lo particular a lo general, es decir del menor al mayor, es decir se analizará los sistemas y luego analizar los procesos para realizar la propuesta. Estos tipos de investigación se los utiliza para determinar el problema de

investigación, procesamiento de la información, formulación de estrategias, conclusiones y recomendaciones.

Las técnicas que se utilizarán en primera instancia son:

Entrevistas: estarán dirigidas al consumidor final, debido a que es una herramienta básica para el desarrollo de esta investigación con el fin de obtener información necesaria. La recolección de datos se realizará en base al diseño de un listado de preguntas previamente elaboradas.

Observación: es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, para tomar información y registrarla para su posterior análisis, para conocer la situación actual de CONDUESPOCH en cuanto a los procesos donde intervienen docentes, empleados y estudiantes.

Instrumentos:

- Cuestionario de entrevista
- Registro de observación

Para el levantamiento de la información sobre los procesos de la organización se realiza un cuestionario de entrevista a todo el personal administrativo de CONDUESPOCH EP, así como también registros de observación directa que se obtiene de la recopilación de la información.

3.4.VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

3.4.1. Planteamiento de la idea a defender

Al realizar el sistema de la gestión por procesos, la empresa pública escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P., tendrá mayores niveles de eficacia en trabajo por objetivos y mejora de cada uno de sus procesos, actividades que realice la empresa, a su vez tendrá un mejor desempeño ya que se optimizaran recursos y reducirán esfuerzos innecesarios que se hacían anteriormente y aumentaran la productividad aprovechando los recursos al máximo.

3.4.1.1.Hallazgos que sustenten la Idea a Defender

Con la entrevista realizada el resultado a los clientes internos de CONDUESPOCH E.P., se conoce que todos los colaboradores de la empresa tienen claro que no se trabaja con un sistema de gestión por procesos y se comprueba que el trabajo de investigación está

orientado y definido de manera correcta de forma que si se trabaja adecuadamente, lograremos establecer un sistema de gestión por procesos que rediseñe las actividades y mejore los procesos de la empresa, para que se pueda trabajar de mejor manera y obtener un mejor desempeño tanto individual como colectivo y lograr resultados favorables que alcancen la consecución de objetivos establecidos por la escuela de Conducción profesional ESPOCH CONDUESPOCH E.P.

De igual forma se demuestra que dentro de la empresa existe un interés y compromiso de mejorar los procesos y a su vez lograr un desempeño mayor, para conseguir el logro de objetivos. También se aprecia que los colaboradores de Conduespoch E.P., consideran adecuado que cada uno de las actividades, deben estar normalizados en un sistema de gestión por procesos, que guíe y dirija a cada miembro de la empresa hacia la eficiencia y eficacia de sus actividades establecidas, comprobando así que la idea a defender está bien direccionada y sustentada con información proporcionada por la empresa, lo cual garantiza que se obtendrá un trabajo preciso y bien desarrollado acorde a las necesidades de la empresa.

Otro hallazgo que avala la idea a defender planteada, se encontró en la entrevista, el cual manifiestan su interés de trabajar bajo un sistema de gestión por procesos lo cual sería mucho mejor, para mejorar sus actividades elevando así su rendimiento individual y colectivo, por lo tanto se conseguirá obtener un mejor enfoque hacia el cliente y se alcanzara resultados positivos para la empresa.

Además se encontró un hallazgo en la entrevista realizada en donde el total de los colaboradores de CONDUESPOCH E.P., piensan que al implementar un sistema de gestión por procesos, se lograra el desarrollo de capacidades y habilidades de los colaboradores, al momento de ejecutar una actividad en su trabajo.

Aceptando que es necesario implementar de manera urgente un sistema de gestión por procesos dentro de CONDUESPOCH E.P., para mejorar los distintos procesos de cada una de las actividades en la empresa, y así lograr mejores resultados que mejoren la producción interna y se mantenga en un nivel alto de competitividad.

Los colaboradores concuerdan que la evaluación de resultados mejoraría el desempeño individual de los miembros de CONDUESPOCH E.P., a su vez se lograría alcanzar objetivos que se encuentren pendientes por la empresa, reflejando un mejor trabajo bajo el mando de un sistema de gestión por procesos dirigida a toda la empresa, existe cierta

discrepancia entre los trabajadores de la empresa, pero en parte podría ser porque no se los ha orientado de la manera adecuada, y talvez capacitándoles acerca del trabajo y mejora de los procesos a través de un nuevo sistema de gestión para reforzar sus capacidades y habilidades haga que cambien de idea y así orientarlos en base al propósito de esta investigación.

Un hallazgo importante que respalda la idea a defender se encontró en la entrevista, donde todos los colaboradores manifestaron que el mecanismo que más utilizarían para identificar y priorizar las mejoras de los procesos es el seguimiento de las actividades a los colaboradores, lo cual indica el alto grado de responsabilidad por parte del personal administrativo y docentes que emplea la empresa y el trabajo que se busca realizar a través de un sistema de gestión por procesos bien establecido que dirija las actividades de forma correcta. A su vez otro mecanismo que comparte la misma idea de los colaboradores es la de realizar reuniones permanentes y evaluar el rendimiento laboral alto que hay que tomar en cuenta a la hora de establecer los procesos para cada departamento de la empresa, comparten el mismo criterio el de evaluar a los colaboradores y efectividad de los procesos hacia los clientes, de los colaboradores manifiestan que sería conveniente utilizar el criterio de satisfacción en grupo de trabajo para un mejor ambiente de trabajo y sobresalir en cada una de las tareas a realizar.

En cuanto a satisfacción de clientes externos se encontró hallazgos en la observación realizada, acerca del proceso de matriculación lo cual es considerado malo debido a la demora de los trámites de documentos por cada alumno al momento de su matrícula, además no se considera ni excelente el proceso de matriculación, pero tampoco se define como deficiente, es decir se debe trabajar en mantener un equilibrio en cada uno de los procesos y así rediseñar de manera adecuada las actividades para ofrecer un mejor servicio tanto interno como externo, que permitan un mejor desempeño y alcance de objetivos de CONDUESPOCH E.P. Dejando como resultado que es necesario establecer un sistema de gestión por proceso que a su vez plantee nuevas formas de diseño y trabajo en conjunto para perfeccionar las actividades que se realicen y obtener mejores resultados que dejen a la empresa mucho mejor desde el plano externo y pueda ser ejemplo de otras empresas con similares características.

Otro resultado importante que ayuda a sustentar la idea a defender es la satisfacción de clientes externos, indican que el curso de capacitación fue regular, demostrando una vez

más las irregularidades existentes de los procesos y actividades que no se desarrollan de forma correcta. Por ultimo no existen datos que consideren que el curso fue malo o deficiente, lo que es un dato positivo ya que no existen errores tan graves y se pueden solucionar a través de un manejo adecuado de los procesos y así obtener mejores resultados.

Por lo tanto es necesario implementar actividades que fortalezcan el desarrollo de los estudiantes y a su vez se lo comparta con la ciudadanía en general ya que es un tema que abarca a la sociedad en general y de mucha importancia, Por lo que se deben mejorar y rediseñar las actividades y procesos para cumplir con las expectativas de los estudiantes y así elevar el nivel de la escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1.TÍTULO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, PARA LA EMPRESA PÚBLICA ESCUELA DE CONDUCCIÓN ESPOCH CONDUESPOCH E.P., DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2016.

4.2.SITUACIÓN ACTUAL DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL ESPOCH CONDUESPOCH E.P.

Una comisión de docentes de la facultad de mecánica toma la iniciativa de proponer a las autoridades institucionales de la ESPOCH crear una escuela de conducción profesional para formar conductores responsables, debido al alto índice de mortalidad provocado por accidentes de tránsito ya que en las instituciones de conducción existe un nivel por debajo de lo establecido en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y formación profesional y responsable. Es así que en el año 2011 inicia el proceso de creación de la Escuela de Conducción Profesional CONDUESPOCH EP, dicho nombre asignado por la comisión encargada de forma unánime ya que su significado reivindica que es parte de la ESPOCH y por ende es una empresa pública.

En el año 2012 da inicio el funcionamiento de la Escuela de Conducción Profesional “CONDUESPOCH E.P.”; el proyecto se efectuó en alianza estratégica con la Facultad de Mecánica. Se adquirió tres vehículos nuevos para las prácticas de conducción, la licencia a otorgar es la correspondiente a la categoría “C”. La primera promoción de 108 estudiantes que concluyeron el curso, en la segunda promoción con 120 estudiantes y en proceso de adquisición 3 vehículos más para las prácticas de conducción.

Las autoridades entregaron en calidad de traspaso definitivo, aproximadamente 1.000 pupitres, equipos informáticos, muebles y enseres a las facultades fraternas de Salud Pública, Ciencias, Ciencias Pecuarias, Recursos Naturales, Centro de Idiomas y Gasolinera de la ESPOCH y en calidad de préstamo por dos años a CONDUESPOCH EP, el modular de la escuela de Comercio Exterior así como su mobiliario.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, fue autorizada por la Agencia Nacional de Tránsito para la creación de la Empresa Pública Escuela de Conducción ESPOCH. “CONDUESPOCH E.P.” como una persona jurídica de derecho público, de nacionalidad ecuatoriana con patrimonio propio, dotada de autonomía financiera propia, presupuestaria, administrativa y de gestión, que opera sobre bases comerciales cuyo objetivo es formar conductores profesionales de los siguientes tipos: C y próximamente D1.

La escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., es una organización que como tal constituye el centro de esta investigación, la misma que tiene como propósito el estructurar un coherente sistema de gestión por procesos con una implementación efectiva que permita elevar la capacidad de respuesta al ciudadano que requiere del servicio el cual es de obtener la licencia profesional tipo C, con grandes niveles de conocimientos teóricos y prácticos, paralelamente incrementar la efectividad organizacional en todos sus procesos de la cadena de valor.

Cabe mencionar que la empresa se ha caracterizado por trabajar siempre de una forma eficiente y eficaz que permita la pronta respuesta en cualquier situación que se lo requiera, de igual manera la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se caracteriza por ser una organización que día a día busca estandarizar un modelo de gestión que los identifique y realce el nombre de la institución y ser líderes en sus actividades que realizan, así se mejorara su desempeño tanto individual como colectivo.

Es importante conocer que un sistema de gestión por procesos implementado en una empresa generara muchos cambios y beneficios positivos, de manera que resulte muy satisfactorio el guiarse bajo el mando de un sistema que se encargue de direccionar cada una de las actividades que se realice en la empresa obteniendo muchas ventajas como:

- Orienta la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos, apoyando el correspondiente cambio cultural, por oposición a la clásica orientación hacia el control burocrático interno de los departamentos.
- Es de gran ayuda para la toma de decisiones eficaces. Facilita la identificación de limitaciones y obstáculos para conseguir los objetivos. La causa de los errores suele estar en los procesos; su identificación y corrección garantiza que no se volverán a repetir.

- Contribuye a reducir los tiempos de desarrollo, lanzamiento y fabricación de productos o suministro de servicio. Reduce interfaces.
- Al asignar la responsabilidad clara a una persona, permitirle autoevaluar el resultado de su proceso y hacerla co-responsable de su mejora, el trabajo se vuelve más enriquecedor contribuyendo a potenciar su motivación.

Es importante conocer que es un sistema, de manera profunda para tener claro sus componentes que intervienen dentro la implementación de una gestión por procesos para mejorar el rendimiento de los colaboradores y aumentar la productividad de la empresa.

Un sistema es “una red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo con un esquema integrado para lograr una mayor actividad de las empresas”. El cual su aplicación a la empresa se compone de tres partes:

4.2.1. Metodología

La forma de establecer los procesos a través de un sistema, a su vez genera cambios que si se manejan adecuadamente se podrá obtener un cambio positivo, en el cual se busque el cambio de mejorar un proceso, dentro de la empresa a través del registro y documentación de procesos, mediante fichas de manual de gestión, donde se obtendrá un mejor control de cada una de las actividades que deben realizar los colaboradores en sus áreas respectiva, además de lograr mejorar la eficiencia y desempeño de su trabajo, ya que de esta manera se mejorara el nivel de eficacia de condespoch E.P., y mantener el orden conjuntamente con el trabajo y esfuerzo de todos sus colaboradores.

4.2.2. Documentación.

Es importante mantener un registro de los documentos que fueron objeto de nuestra investigación durante el tiempo del levantamiento de procesos, en donde se va ingresando toda la información proporcionada por parte de la empresa para de esta forma ir desarrollando una clara idea de las necesidades que requiere la institución, de igual manera es fundamental conocer los detalles externos e internos que afecten directamente a la realización de las actividades de los colaboradores.

De la misma forma se va estructurando un orden en la documentación donde se registrara los procesos para su orden y una mejor lectura por parte de cada colaborador y de quien

lo requiera, ya sea para conocer acerca de cómo está establecida la empresa y el manejo que tiene desde la parte operativa hacia la dirección.

La documentación es importante porque conserva el conocimiento de la organización y asegura que no se cambie o se pierda. Muchas organizaciones han desarrollado conocimiento propio, a través de personas que se han desempeñado con mucha eficiencia y creatividad.

Documentar es definir ampliamente las responsabilidades, el lugar, el momento y la forma como debe ejecutarse cualquier actividad, pero en un sentido más amplio. Cualquier sistema implantado en la organización debe documentarse, particularmente cuando requiere que esas actividades se repitan de mejor manera. La documentación sirve especialmente para las actividades de entrenamiento, elemento importante en la gerencia del día a día.

La documentación busca aportar soluciones adecuadas en el momento oportuno, con el fin de evitar la proliferación de métodos y procesos, y la toma de decisiones incoherentes o complejas. Además la documentación es la base para todos los procesos de estandarización de una organización.

4.2.3. Implementación.

La escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., a través de su metodología y documentación utilizada para reforzar el manejo de las actividades y el seguimiento de cada uno de los procesos que intervienen en la empresa, a su vez se buscara mejorar el trabajo en equipo, es decir que no solamente intervenga el director administrativo o el consejo académico de la empresa, sino que tengan participación todos los colaboradores de conduespoch E.P., incluso para tener un mejor ambiente de trabajo y que la situación de la empresa mejore mucho más y se logre obtener un desempeño importante que satisfaga las necesidades y expectativas a los clientes internos y externos, permitiendo un nivel de eficiencia en los colaboradores y a su vez obteniendo un alto grado de confianza al momento de desempeñarse en sus funciones.

Para lograr un adecuado manejo de un sistema de gestión por procesos, la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se compromete a llevar a cabo la implementación de los procesos definidos y ordenados por parte de quien realizo el trabajo, además de encargarse de la actualización constante del documento que contiene

los manuales y procesos establecidos que indican la forma de trabajo correcta dentro de CONDUESPOCH E.P., así como su revisión periódica para mantener la información establecida lo más precisa con los colaboradores y quien lo requiera.

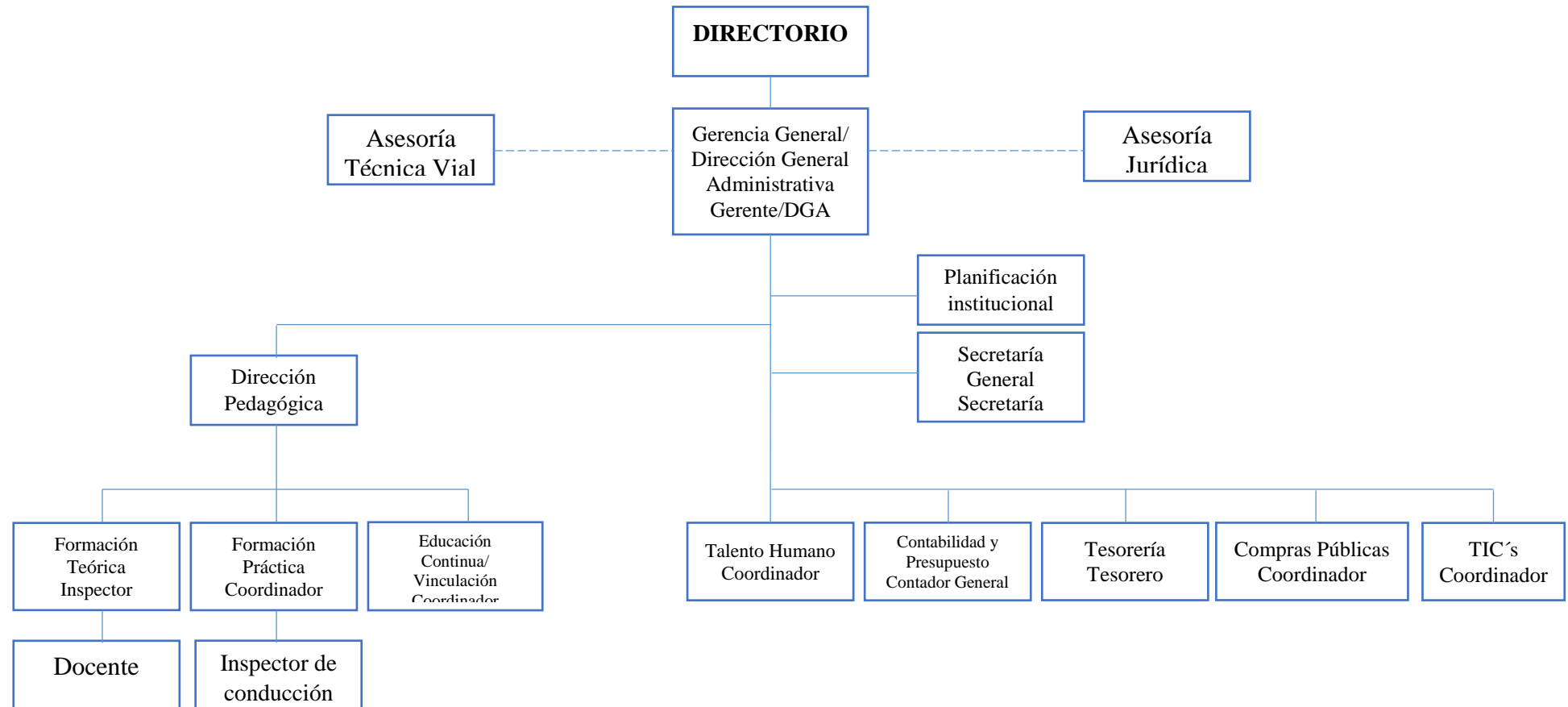
Según mi punto de vista una empresa es aquella organización que nace con un fin, ya sea económico, social; pero sobre todo está constituido por talento humano, es decir, personas colaboradoras para conseguir dicho fin; por recursos económicos, un capital de dinero; de maquinaria que es útil para su funcionamiento; y de tecnología para el correcto manejo de las maquinarias, y también garantizar la calidad del producto o del servicio, y así como estar a la vanguardia a nivel de las demás empresas.

Un sistema de gestión por procesos comprende una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos o servicios de la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., que añaden valor y que ofrecen servicio a un cliente, este cliente podría ser tanto un cliente “interno” como “externo”, la gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con la que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos los reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes.

4.2.4. Organigrama estructural de la escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P.

Figura 3. Organigrama Estructural



Fuente: Escuela de conducción profesional CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

4.3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

4.3.1. Declaraciones

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema que se debe aplicar en la elaboración y aplicación en primera instancia, y revisión además de su actualización de forma sistemática de la política y los objetivos establecidos por la empresa pública Escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., así mismo se establece el modo de difusión a todo el personal administrativo, docente y otros grupos de interés.

4.3.2. Alcance

Este proceso será de aplicación a toda la organización y sus actividades, así como a sus revisiones periódicas que se efectuaran con carácter anual, tal como se establece en el Manual de Calidad de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales.

4.3.3. Manual de gestión por procesos

El manual de Sistema de gestión por procesos se basa en la empresa escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

El presente manual define la política, objetivos, alcance, procedimientos documentados y compromiso de la dirección administrativa de la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., en materia de gestión por procesos, siendo esta política adecuada a los objetivos generales de la organización, a las expectativas y necesidades de sus clientes.

4.3.4. Procedimientos documentados




		
CARTA COMPROMISO		
<p>La Escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se compromete a implementar el sistema de gestión por procesos, el cual se encuentra desarrollado por parte del Sr. Jorge Luis Cuzco Manzano, parte de su trabajo de titulación, el cual será de mucho beneficio para la empresa y donde será un aporte para el mejor desarrollo de las actividades y cada uno de los procesos que se ejecuten diariamente.</p> <p>Por lo tanto la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se compromete a mantener actualizada la información de manera periódica y hacer uso de la misma, de la forma correcta para quienes lo necesiten y sirva de guía para ejecutar el trabajo que sea requerido dentro de la empresa.</p> <p>La empresa dará las facilidades de obtener la información referente a los procesos a cualquier colaborador que integre la organización, siempre de forma responsable y utilizando la información para el bien de la empresa, será de gran ayuda poder contar con este documento que se entrega a la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., ya que nunca se ha establecido un sistema de gestión por procesos detallado y ordenado para poder tener un mejor control, orden y sobre todo eficiencia en el trabajo de la empresa.</p> <p>La escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se compromete a utilizar el documento que establece un sistema de gestión por procesos para la misma, de manera responsable, confiable y dándole el debido control para así poder mantener actualizado permanentemente la información, dependiendo las necesidades y expectativas de la empresa, para de esta forma mejorar el desempeño y eficiencia de los colaboradores optimizando recursos y aumentando su productividad mejorando la imagen de la empresa con los clientes internos y externos.</p>		

Tabla 3. Carta de compromiso

Fuente: Datos proporcionados por la Dirección Administrativa de Conduespoch E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

FICHA DE PROCESOS

Ficha de Procesos	Departamento:	N.- 001
Nombre del proceso		
Objetivo del proceso		
Responsable del proceso		
Lugar de ejecución		
Entradas		
Recursos		
Insumos		
Salidas		
Indicadores		

Tabla 4. Ficha de procesos

Fuente: Investigación de campo Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso		N.- 001
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		
5.-		
6.-		

Tabla 5. Procedimiento de actividades

Fuente: Investigación de campo Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

4.3.5. Registros

Una vez realizado el levantamiento de procesos dentro de la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., el consultor encargado del procedimiento será quien registre cada proceso en su respectiva ficha y especificando las actividades que se llevan a cabo tanto como las entradas y salidas obteniendo como resultado el producto final que se genera mediante un esfuerzo físico o mental.

Es importante conocer que cada registro que se ingresa en la información de los procesos recopilados por la empresa, son primordiales y deben estar ordenados por actividad, departamento y objetivo que realice para así fomentar un mejor control y orden en la información que la empresa requiere.

Un claro ejemplo sería el registro de los insumos que conforman las entradas de una actividad que se requiera efectuar e ir detallando cada una para posteriormente enlazar con las tareas que se ejecutan y posteriormente conocer el resultado final del proceso, el cual debe ser óptimo de calidad y sobre todo que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes.

Cabe mencionar que existen ciertos indicadores que tienen mucha relevancia en un sistema de gestión por procesos y son indispensable para el manejo adecuado de las variables que conforman un manual de gestión, es así que debemos conocer a profundidad el concepto de indicador y varios ejemplos relacionados al sistema de gestión por procesos para un mayor entendimiento del trabajo de investigación.

Un indicador es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

Así mismo existen pautas para el establecimiento de indicadores como: el Conocimiento de la organización, información de soporte, identificación de las necesidades de la organización, etc.

Existen muchos indicadores de gestión que pueden encargarse de reflejar cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sientan las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada.

Lo que permiten un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados.

4.3.6. Indicadores de gestión:

1. Medios, instrumentos, o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
2. Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
3. Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.

Ejemplos de Indicadores:

- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Valor de actualidad (capacidad):** El valor de actualidad es el resultado obtenido al analizar la situación real de la empresa en este momento. Se Asocia al concepto de eficacia.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Valor de potencialidad:** Se asocia con el concepto de eficiencia y por lo tanto, con el de productividad. Se orienta a la mejor situación posible, con los recursos disponibles.

Características de un indicador

El resultado:

- Puede ser un punto fijo o una zona
- Puede ser estable o variable

Los indicadores son un medio y no un fin.

4.4. Manual de Gestión

4.4.1. Carátula



  
<p>Sistema de gestión por procesos</p> <p>Manual de Procesos</p> <p>Escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.</p> <div><p>Primera Versión</p></div> <p>Fecha de elaboración: _____ Elaborado por: _____</p> <p>Fecha de revisión: _____ Revisado por: _____</p> <p>Fecha de aprobación: _____ Aprobado por: _____</p>

Tabla 6. Manual de gestión por procesos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jorge Cuzco

4.4.2. Control de ediciones

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>"Saber para ser"</p> <h1 style="color: red; margin: 0;">ESPOCH</h1> <p>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</p> </div>  </div>					
Versión del documento	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	Cambios	Observaciones

Tabla 7. Control de ediciones

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jorge Cuzco

4.4.3. Lista de distribución

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>"Saber para ser"</p> <h1 style="color: red;">ESPOCH</h1> <p>ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO</p> </div>  </div>				
Nombre	Cargo	Manual	Código Manual	Fecha

Consultor: Jorge Cuzco

Tabla 8. Lista de distribución

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jorge Cuzco

4.4.4. ÍNDICE

Manual de gestión.....	39
1.- Carátula.....	39
2.- Control de ediciones.....	40
3.- Lista de distribución.....	41
4.- Índice.....	42
5.- Alcance del Manual.....	43
6.- Objetivos del Manual.....	44
7.- Capitulo de la Empresa.....	45

4.4.5. Alcance del Manual




 	
<p>Alcance: Este proceso será de aplicación a toda la organización y sus actividades, así como a sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, tal como se establece en el Manual de Calidad de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales.</p> <p>La Escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se compromete a implementar el sistema de gestión por procesos, el cual se encuentra desarrollado por parte del Sr. Jorge Luis Cuzco Manzano, parte de su trabajo de titulación, el cual será de mucho beneficio para la empresa y donde será un aporte para el mejor desarrollo de las actividades y cada uno de los procesos que se ejecuten diariamente.</p> <p>Por lo tanto la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., se compromete a mantener actualizada la información de manera periódica y hacer uso de la misma, de la forma correcta para quienes lo necesiten y sirva de guía para ejecutar el trabajo que sea requerido dentro de la empresa.</p> <p>La empresa dará las facilidades de obtener la información referente a los procesos a cualquier colaborador que integre la organización, siempre de forma responsable y utilizando la información para el bien de la empresa, será de gran ayuda poder contar con este documento que se entrega a la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., ya que nunca se ha establecido un sistema de gestión por procesos detallado y ordenado para poder tener un mejor control, orden y sobre todo eficiencia en el trabajo de la empresa.</p>	

Tabla 9. Alcance del manual

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jorge Cuzco

4.4.6. Objetivos del Manual

- Determinar las actividades que se deben realizar dentro de la empresa para la consecución de los objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo.
- Documentar todos los procesos de la escuela de conducción profesional ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.
- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones, de algunos servicios priorizados.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoria, la evaluación, control interno y su vigilancia.
- Ayudar en la coordinación de trabajo y evitar la duplicidad de funciones.
- Tener una guía para la inducción de nuevo personal al puesto en cuanto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos que se compone cada uno de los procedimientos.
- Servir como medio de integración y orientación para funcionarios de nuevo ingreso, facilitando su inducción e incorporación a su unidad orgánica.
- Mejorar la productividad de la empresa mediante el análisis de la forma en que se realicen las operaciones, tiempos y movimientos, necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, buscando en todo momento la eficiencia.

- Validar de acuerdo a las actividades realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia dentro de la estructura organizacional, si está correctamente definido en cuanto a cargas de trabajo, especialización y responsabilidad.

4.4.7. Capítulo de la Empresa

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, fue autorizada por la Agencia Nacional de Tránsito para la creación de la Empresa Pública Escuela de Conducción ESPOCH. “CONDUESPOCH E.P.” como una persona jurídica de derecho público, de nacionalidad ecuatoriana con patrimonio propio, dotada de autonomía financiera propia, presupuestaria, administrativa y de gestión, que opera sobre bases comerciales cuyo objetivo es formar conductores profesionales de los siguientes tipos: C y próximamente D1.

Misión

La Escuela para Conductores Profesionales ESPOCH, CONDUESPOCH E.P. inicia sus actividades el 11 de marzo del 2013 con el fin de aportar como ente formador en educación superior a la capacitación de los conductores del país, con cursos para la licencia profesional categoría C, a la fecha cuenta con la experiencia de haber graduado a dos promociones y una se encuentra en curso.

Visión

Ser una Institución líder en la formación de conductores profesionales, con ética profesional y valores morales para el desarrollo de la provincia y del país, con calidad, calidez, perseverancia y reconocimiento social.

Valores

- **Competitividad.-** Contamos con personal altamente capacitado, con sólidas bases en su formación académica, leales a sus objetivos e íntegros en sus valores morales.
- **Trabajo en equipo.-** Nos caracterizamos por incentivar la participación y el involucramiento de nuestro personal en cada una de las actividades que ayudan a cumplir con los objetivos y metas institucionales.

- **Honestidad.-** nos caracterizamos por ser una institución que trabaja arduamente en formar profesionales con conciencia y honestidad.
- **Profesionalismo.-** Contamos con profesionales altamente competitivos y con título de tercer nivel, aptos para desempeñar su trabajo bajo la responsabilidad.
- **Responsabilidad.-** somos una institución comprometida con la sociedad y la educación vial.

Objetivos

- 1) Capacitar al futuro conductor profesional, en el tema de atención al cliente, con el deseo de que ponga en práctica, todos los conocimientos adquiridos y sea objeto de desarrollo en su vida profesional.
- 2) Desarrollar en el estudiante habilidades, que le permitan descubrir que la calidad en el servicio al cliente, es fundamental para el éxito de cualquier negocio que desee emprender.
- 3) Crear en el estudiante una cultura de servicio, orientada a mejorar las relaciones con sus clientes, y en consecuencia mejorar la sociedad.
- 4) Orientar la calidad en la atención al cliente, hacia el transporte urbano, interprovincial y de carga, proponiendo, nuevas y mejores políticas de servicio en el transporte.
- 5) Presentar de manera práctica, dinámica, clara y, al mismo tiempo precisa, los beneficios que se obtienen al lograr ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- 6) Servir como una herramienta de autogestión en la implementación de acciones de mejora en la calidad de servicio.

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 001
Nombre del proceso	Proceso para inscripción de estudiantes	
Objetivo del proceso	Inscribir a los aspirantes que deseen optar por el curso de conducción profesional.	
Responsable del proceso	Secretaria	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Requisitos legales y reglamentarios del aspirante • Necesidades del aspirante al curso de conducción • Solicitud de inscripción • Depósito de inscripción a la cta. de la escuela. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Sistema de pruebas psicosenométricas • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Aspirante registrado adecuadamente • Acciones correctamente ejecutadas • Autorización para continuar con el proceso de matrícula. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de aspirantes inscritos • Demora media de atención por aspirante • Número de incidencias por fallas de comunicación de sus requisitos. 	

Tabla 10. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para inscripción de estudiantes	N.- 001
1.-	Se registra a los alumnos con los siguientes requisitos:	
2.-	Ser mayor de edad 18 años	
3.-	Orden de pago de \$70	
4.-	Copia de la cédula y papeleta de votación	
5.-	Título de bachiller o certificado de haber aprobado primer año de bachillerato	
6.-	Boucher del depósito de los \$70	
7.-	Luego se procede a tomar los exámenes psicológicos y psicosenométricos	
8.-	Aprueban los dos exámenes psicológicos y psicosenométricos, para proceder a la matrícula.	

Tabla 11. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para inscripción de estudiantes	N.- 001
Nombre del Indicador	Número de alumnos inscritos en la escuela de conducción profesional Conduespoch E.P.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Sumatoria \sum de estudiantes inscritos	
Meta	Tener un 10% más de alumnos con referencia a la promoción anterior.	

Tabla 12. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 002
Nombre del proceso	Proceso para matricula de estudiantes	
Objetivo del proceso	Matricular a los estudiantes de forma adecuada	
Responsable del proceso	Secretaria	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Documentación reglamentaria del estudiante • Requerimientos del estudiante para llevar a cabo el proceso de matricula • Solicitud de admisión • Depósito de matrícula a la cta. de la escuela. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix”, registro del estudiante • Equipos informáticos • Impresora • Secretaria • Útiles de oficina 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante matriculado correctamente • Acciones correctamente ejecutadas • Registro correspondiente del alumno en su respectivo paralelo y sección que corresponde. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes matriculados • Demora media de atención por estudiante • Número de incidencias por fallas de comunicación de la documentación. • Número de quejas de clientes, por el servicio 	

Tabla 13. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para matricula de estudiantes	N.- 002
1.-	Autorización por parte del Director Administrativo	
2.-	Publicación de requisitos y calendario de matriculas	
3.-	Recepción y revisión de la documentación de los estudiantes inscritos	
4.-	Elaboración del Acta de matrícula y firma del estudiante	
5.-	Ingreso al Sistema Académico para el registro correspondiente	

Tabla 14. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para matricula de estudiantes	N.- 002
Nombre del Indicador	Número de alumnos matriculados de forma correcta en la escuela de conducción profesional Conduespoch E.P.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Sumatoria \sum de estudiantes matriculados	
Meta	Tener un 10% más de alumnos con referencia a la promoción anterior.	

Tabla 15. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 003
Nombre del proceso	Proceso para la adquisición de permisos de aprendizaje de conducción.	
Objetivo del proceso	Entregar en el tiempo establecido, los permisos de aprendizaje de conducción a los estudiantes.	
Responsable del proceso	Secretaria	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización del director administrativo para realizar la solicitud de los permisos. • Requisitos legales y reglamentarios del estudiante • Solicitud de permiso de aprendizaje • Depósito respectivo a la cta. de la escuela. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Útiles de oficina • Secretaria • Impresora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de oficio a la Agencia Nacional de Tránsito. • Acciones correctamente ejecutadas • Autorización para continuar con el proceso de permisos de aprendizaje. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de estudiantes para entregar los permisos de aprendizaje • Tiempo de espera, para la entrega de los permisos de aprendizaje. • Número de incidencias por fallas de comunicación durante el proceso entre la escuela de conducción y la ANT. 	

Tabla 16. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para la adquisición de permisos de aprendizaje de conducción	N.- 003
1.-	Elaboración de la nómina de estudiantes de acuerdo al formato establecido por la Agencia Nacional de Transito.	
2.-	Oficio a la Agencia Nacional dirigido al Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Transito.	
3.-	Verificación del depósito por parte del departamento Contable	
4.-	Envío de la nómina respectiva mediante oficio con la certificación de transferencia Bancaria.	
5.-	Recepción de permisos de Conducción enviados por la Agencia Provincial de Tránsito, recepción de firmas y colocación de fotografías respectivas.	
6.-	Ingreso de permisos de conducción en las carpetas de los estudiantes.	

Tabla 17. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para la adquisición de permisos de aprendizaje de conducción.	N.- 003
Nombre del Indicador	Porcentaje de permisos de aprendizaje para todos los estudiantes de Conduespoch E.P.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Total de alumnos matriculados en la escuela de conducción Conduespoch E.P. / N.- de alumnos que participan en el curso de conducción a nivel de la provincia de Chimborazo x100.	
Meta	Obtener el total de los permisos de aprendizaje conducción solicitados a la ANT, en el tiempo más pronto posible.	

Tabla 18. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 004
Nombre del proceso	Proceso para registro de calificaciones por módulo.	
Objetivo del proceso	Registrar las calificaciones de los estudiantes en el Sistema Académico y enviar las actas a la Agencia Nacional de Tránsito.	
Responsable del proceso	Secretaria & Docentes e Instructores.	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información por parte de los docentes • Acta de calificaciones de los estudiantes • Acta de entrega de calificaciones, firmado por los docentes y la secretaria, para mantener la transparencia. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Sistema Académico para registrar calificaciones • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria • Docentes • Instructores 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctamente ejecutadas • Registro de calificaciones por módulo • Ingreso de las calificaciones del acta final de calificaciones en el Acta de calificaciones base de Agencia nacional de Tránsito. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Total de calificaciones registradas en el sistema académico por día. • Número de incidencias por falta de comunicación entre los responsables del proceso. • Tiempo promedio para registrar las calificaciones, al total de estudiantes de la escuela de conducción ConduesPOCH E.P. 	

Tabla 19. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para registro de calificaciones por módulo.	N.- 004
1.-	Entrega del acta de calificaciones por el respectivo docente.	
2.-	Archivo de Actas de calificaciones.	
3.-	Revisión y Publicación de las actas finales	
4.-	Recepción de Actas con calificaciones de exámenes supletorios en caso de existir.	
5.-	Ingreso de las calificaciones del acta final en el Acta de Calificaciones Base de la Agencia nacional de Tránsito.	

Tabla 20. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para registro de calificaciones por módulo.	N.- 004
Nombre del Indicador	Promedio de actas de calificaciones registradas en el sistema académico al día.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Numero de actas de calificaciones entregadas al día por parte de los docentes e instructores/Calificaciones registradas en el sistema académico.	
Meta	Registrar tres actas de calificaciones de docentes e instructores al día, en el sistema académico, para culminar lo más pronto posible la actividad.	

Tabla 21. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 005
Nombre del proceso	Proceso para la titulación de conductores profesionales.	
Objetivo del proceso	Culminar con éxito la incorporación de todos los estudiantes de la escuela de conducción ConduesPOCH E.P.	
Responsable del proceso	Secretaria & Inspector.	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de calificaciones de los estudiantes • Cumplimiento de la documentación y requisitos legales de los alumnos. • Calendario de tribunales para la recepción de exámenes orales de grado. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante autorizado para rendir examen de grado • Preparación de Actas de grado • Elaboración de la nómina de graduados. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de verificación de aprobación de la malla curricular, de cada uno de los estudiantes. • Demanda de la Titulación de estudiantes. • Tasa de graduación • Promedio del mejor graduado. 	

Tabla 22. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para la titulación de conductores profesionales.	N.- 005
1.-	Verificación de aprobación en todas las asignaturas de la malla curricular.	
2.-	Elaboración de calendario de Tribunales para la recepción de exámenes Orales de Grado.	
3.-	Preparación de Actas de Grado.	
4.-	Registro de calificaciones de las Actas de Grado en el Acta de Calificaciones Base de la Agencia nacional de Tránsito.	
5.-	Calculo de Promedios respectivos	
6.-	Elaboración de la Nómina de Graduados para el envío a la Agencia Nacional de Transito, la misma que deberá ser aprobada.	
7.-	Entrega de documentación legalizada y aprobada a los alumnos para la respectiva brevetación.	

Tabla 23. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para la titulación de conductores profesionales.	N.- 005
Nombre del Indicador	Demanda de la Titulación de estudiantes.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de estudiantes matriculados/Número de estudiantes graduados. -100	
Meta	Incorporar a los alumnos con mayor capacidad y preparación, para que sean unos buenos profesionales del volante.	

Tabla 24. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 006
Nombre del proceso	Proceso para el examen psicosensoométrico.	
Objetivo del proceso	Evaluar a todos los estudiantes para determinar su grado de aptitud para ejercer la profesión de conductor profesional.	
Responsable del proceso	Secretaria	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Requisitos legales y reglamentarios de quien desee realizar el examen. • Solicitud general • Depósito en la cta. Del banco de la escuela de conducción Conduespoch E.P. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Sistema de pruebas psicosensoométricas • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación realizada con éxito. • Acciones correctamente ejecutadas. • Resultados de la evaluación. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acciones de mejora realizadas • Duración media del examen psicosensoométrico. • Nivel de conocimiento del estudiante • Satisfacción de los alumnos con el sistema de evaluación psicosensoométrica. 	

Tabla 25. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para el examen psicossensométrico.	N.- 006
1.-	Generar la orden de pago	
2.-	Llenar la solicitud general	
3.-	Entregar al Director de Escuela para que autorice la realización del examen psicossensométrico.	
4.-	El/a estudiante debe depositar en la cuenta del banco del pacifico el valor de \$15.	
5.-	Proceder a tomar el examen psicossensométrico al estudiante.	
6.-	Entregarle al estudiante el examen psicossensométrico y hacerle firmar y sacar copia.	
7.-	Receptar la documentación la solicitud general, el depósito y el examen psicossensométrico.	
8.-	Archivar.	

Tabla 26. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para el examen psicossensométrico.	N.- 006
Nombre del Indicador	Porcentaje de número de exámenes psicossensométricos evaluados a los estudiantes por día.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de estudiantes evaluados por día/ Número de solicitud de estudiantes x100.	
Meta	Evaluar al mayor número de estudiantes que sea posible diariamente.	

Tabla 27. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 007
Nombre del proceso	Proceso para la realización de memorándum de contabilidad.	
Objetivo del proceso	Elaborar el memorándum con todos los requerimientos, solicitados por el colaborador de la empresa.	
Responsable del proceso	Secretaria & Colaborador solicitante.	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Solicitud de bienes/o servicios • Autorización por escrita del Director Administrativo de la empresa. • Presentación de documentación por parte del colaborador solicitante. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum realizado con éxito. • Acciones correctamente ejecutadas. • Autorización del pago del bien /o servicio. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de aprovechamiento del presupuesto de la empresa. • Porcentaje de utilización de los recursos financieros anualmente de la empresa. • Variación de ingresos y egresos de bienes/o servicios a la empresa. • Satisfacción de los colaboradores con los requerimientos solicitados a la empresa. 	

Tabla 28. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para la realización de memorándum de contabilidad.	N.- 007
1.-	La contadora envía la siguiente documentación para que el director autorice el pago:	
2.-	Memorándum de la Contadora	
3.-	Solicitud de bienes/o servicios	
4.-	3 Proformas	
5.-	Cuadro comparativo para cotizar el menor valor	
6.-	Factura del Proveedor	
7.-	Comprobante de retención	
8.-	Luego se procede a la realización del memorándum de contabilidad para autorizar que se proceda con el pago.	
9.-	Se entrega el memorándum de contabilidad a la Srta. Contadora y se le hace firmar.	
10.-	Archivo una copia del memorándum que emite la Srta. Contadora y de la autorización del director de la escuela.	

Tabla 29. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para la realización de memorándum de contabilidad.	N.- 007
Nombre del Indicador	Porcentaje de utilización de los recursos financieros anualmente de la empresa.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de solicitud de colaboradores/Número de requerimientos atendidos anualmente.	
Meta	Atender el total de los requerimientos recibidos, para satisfacer a todo el personal de la empresa.	

Tabla 30. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 008
Nombre del proceso	Proceso para la realización de memorándum administrativos.	
Objetivo del proceso	Elaborar el memorándum con todos los requerimientos, solicitados por el colaborador de la empresa.	
Responsable del proceso	Secretaria & Colaborador solicitante.	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Solicitud de bienes/o servicios • Autorización por escrito del Director Administrativo de la empresa. • Presentación de documentación por parte del colaborador solicitante. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum realizado con éxito. • Acciones correctamente ejecutadas. • Autorización del pago del bien /o servicio. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de aprovechamiento del presupuesto de la empresa. • Porcentaje de utilización de los recursos financieros anualmente de la empresa. • Variación de ingresos y egresos de bienes y/o servicios a la empresa. • Satisfacción de los colaboradores con los requerimientos solicitados a la empresa. 	

Tabla 31. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para la realización de memorándum administrativos.	N.- 008
1.-	Entregan la solicitud de bienes y/o servicios del solicitante.	
2.-	Aprobado por el Director de ConduesPOCH E.P.	
3.-	Elaboración del memorándum administrativo.	
4.-	Se le entrega al responsable de compras públicas para que proceda con el trámite.	
5.-	Una copia del memorándum administrativo archivamos en la carpeta correspondiente, firmada y recibida por el responsable de compras públicas.	

Tabla 32. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para la realización de memorándum administrativos.	N.- 008
Nombre del Indicador	Satisfacción de los colaboradores con los requerimientos solicitados a la empresa.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de colaboradores atendidos con su requerimiento /Número de colaboradores solicitantes.	
Meta	Atender la mayor cantidad de solicitudes de los colaboradores de la empresa, para mejorar su condición de trabajo dentro de la organización.	

Tabla 33. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 009
Nombre del proceso	Proceso para la realización de reuniones del consejo académico.	
Objetivo del proceso	Convocar a todo el personal de Conduespoch E.P., a la reunión programada y garantizar su asistencia.	
Responsable del proceso	Secretaria	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización por escrito del Director Administrativo de la empresa. • Convocatoria de la reunión. • Proceder hacer firmar la convocatoria a todo el personal. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la empresa informado con el debido tiempo. • Acciones correctamente ejecutadas. • Reunión del consejo académico realizada con éxito. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de la planificación. • Grado de cobertura de comunicación a todo el personal. • Tasa de eficiencia • Nivel de respuesta para una emergencia durante la reunión. 	

Tabla 34. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para la realización de reuniones del consejo académico.	N.- 009
1.-	Elaboración de la convocatoria	
2.-	Hacerles firmar al personal	
3.-	Lectura de la Convocatoria	
4.-	Constatación del Quorum	
5.-	Lectura del acta anterior	
6.-	Puntos a tratarse de acuerdo al orden del día	
7.-	Elaboración del Acta de la sesión	
8.-	Se archiva la convocatoria y el acta de sesión.	

Tabla 35. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para la realización de reuniones del consejo académico.	N.- 009
Nombre del Indicador	Grado de cobertura de comunicación a todo el personal, para informar acerca de la reunión.	
Tipo de Indicador	Potencial	
Expresión	Cualitativa	
Características	Comunicación inmediata Cero errores Rápido manejo de la información.	
Meta	Lograr informar a todo el personal de la empresa, acerca de la reunión establecida para que se presenten y no existe ninguna ausencia.	

Tabla 36. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 010
Nombre del proceso	Proceso para la revalorización de títulos habilitantes de conducción después de un año.	
Objetivo del proceso	Entregar los títulos habilitantes de conducción a los estudiantes, de la forma más rápida posible.	
Responsable del proceso	Secretaria & director pedagógico & Instructor.	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud dirigida al Director Administrativo de la escuela de conducción ConduesPOCH E.P. • Deposito a la cuenta bancaria de la escuela de conducción ConduesPOCH E.P. • Presentación de documentación por parte del interesado. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Equipos informáticos • Sistema de pruebas psicosenométricas • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación teórica y práctica al solicitante. • Resultados de las evaluaciones realizadas • Autorización para emitir el título habilitante de conducción. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas que revalorizan sus títulos de conducción mensualmente, en ConduesPOCH E.P. • Promedio de calificaciones de las personas que rinden los exámenes. • Satisfacción de las personas por el servicio otorgado de revalorizar sus títulos de conducción, por parte de la escuela de conducción ConduesPOCH E.P., • Porcentaje de las personas que revalorizan sus títulos habilitantes de conducción en el tiempo reglamentario por la ANT. 	

Tabla 37. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para la revalorización de títulos habilitantes después de un año.	N.- 010
1.-	Emisión de orden de pago	
2.-	Solicitud dirigida a la máxima autoridad Director Administrativo	
3.-	Revisión de la documentación	
4.-	Documentos se pasa al Director Pedagógico, luego se asigna instructor para proceder a tomar la prueba práctica y teórica.	
5.-	El docente procede a entregar las pruebas en secretaria	
6.-	La secretaria procede a elaborar el acta, se procede hacerle firmar al Director de la escuela de conducción Conduespoch E.P.	
7.-	Archivar	

Tabla 38. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para la revalorización de títulos habilitantes después de un año.	N.- 010
Nombre del Indicador	Porcentaje de las personas que revalorizan sus títulos habilitantes de conducción, en el tiempo reglamentario por la Agencia Nacional de Tránsito.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de personas que se acercan a revalorizar sus títulos habilitantes de conducción/ Número de personas con licencia profesional, hasta la fecha actual de revalorización en la provincia x 100.	
Meta	Colaborar con la mayor cantidad de personas que deseen revalorizar sus títulos de conducción, en Conduespoch E.P., de forma honesta y responsable.	

Tabla 39. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Secretaria	N.- 011
Nombre del proceso	Proceso de adquisición de bienes y servicios, mediante la normativa establecida por el SERCOP.	
Objetivo del proceso	Adquirir los bienes y/o servicios de la forma más conveniente y que garanticen un beneficio a la empresa, tanto financiero y que el producto sea de calidad para su utilización.	
Responsable del proceso	Secretaria	
Lugar de ejecución	Departamento de Secretaria Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de bienes/o servicios dirigida al Director Administrativo de la escuela de conducción Conduespoch E.P. • Autorización del Director Administrativo de la escuela de conducción. • Certificación de la partida presupuestaria. • Presentación de documentación por parte del colaborador que realiza el pedido. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Compra exitosa del bien/o servicio, para la empresa. • Acciones correctamente ejecutadas. • Transferencia bancaria justificada por la compra del bien/o servicio. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de colaboradores que solicitan bienes/o servicios a la empresa, para realizar su trabajo. • Grado de satisfacción de los colaboradores cuando se les entrega el bien/o servicio para ejercer su actividad diaria. • Nivel de aprovechamiento de los recursos entregados por la empresa, a los colaboradores para que mejoren su desempeño. 	

Tabla 40. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de adquisición de bienes y servicios, mediante la normativa establecida por el SERCOP.	N.- 011
1.-	Justificativo de requerimiento formato institucional.	
2.-	Verificación y aprobación del requerimiento por parte del director administrativo de Conduespoch E.P.	
3.-	Certificación de la partida presupuestaria para la compra (contabilidad)	
4.-	Entrega de la documentación a compras públicas.	
5.-	Adquisición del bien o servicio (Mediante los diferentes procesos establecidos por el SERCOP, según sea el caso.)	
6.-	Ingreso del bien a bodega	
7.-	Revisión que el bien cumpla con las condiciones y especificaciones requeridas.	
8.-	Entrega del bien a la persona indicada mediante la correspondiente acta de entrega y recepción.	
9.-	Entregar a contabilidad la documentación para el pago y registro (orden de compra y pago, factura, acta de entrega y recepción).	

Tabla 41. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de adquisición de bienes y servicios, mediante la normativa establecida por el SERCOP.	N.- 011
Nombre del Indicador	Nivel de aprovechamiento de los recursos entregados por la empresa, a los colaboradores para que mejoren su desempeño.	
Tipo de Indicador	Productividad	
Expresión	Cualitativa	
Características	Mejor desempeño en el trabajo Mayor productividad Mejor capacidad de controlar un problema en su área de trabajo. Optimización de tiempo al momento de ejecutar una actividad.	
Meta	Adquirir bienes/o servicios de calidad y optimizando recursos, para mantener la estabilidad financiera de conduespoch E.P.	

Tabla 42. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Inspección	N.- 012
Nombre del proceso	Proceso de supervisión de matrículas y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos.	
Objetivo del proceso	Constatar que se lleven a cabo los procesos de matrícula de los estudiantes con normalidad.	
Responsable del proceso	Inspector	
Lugar de ejecución	Departamento de Inspección Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Requisitos legales y reglamentarios del estudiante. • Necesidades del estudiante al curso de conducción. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Inspector 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes matriculados con éxito • Acciones correctamente ejecutadas • Aspectos encontrados durante el proceso de observación. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes matriculados por día • Demora media de atención por estudiante • Número de incidencias por fallas de comunicación de los requisitos. • Eficacia 	

Tabla 43. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de supervisión de matrículas y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos.	N.- 012
1.-	Se procede a dirigirse hacia el área de secretaria de conduespoch E.P.,	
2.-	Luego se constata que se esté llevando a cabo el proceso con normalidad	
3.-	Se menciona si necesita colaboración a la secretaria, para ayudarlo	
4.-	Revisar los requisitos y que se cumpla con toda la documentación	
5.-	Observar los tiempos e intervalos de matrícula por estudiante	
6.-	Verificar que la actividad se cumpla con total éxito.	
7.-	Ordenar la información recolectada durante el proceso, para mejorar el desempeño en la siguiente actividad.	

Tabla 44. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de supervisión de matrículas y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los alumnos.	N.- 012
Nombre del Indicador	Número de estudiantes matriculados por día.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de estudiantes matriculados al día/Número de estudiantes inscritos x100.	
Meta	Observar el desarrollo del proceso de matrícula de los estudiantes, y aportar con ideas para agilizar el procedimiento.	

Tabla 45. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Inspección	N.- 013
Nombre del proceso	Proceso de control al personal docente, y alumnos, para constatar que cumplan con sus obligaciones y guarden el orden con la disciplina.	
Objetivo del proceso	Mantener el orden y establecer un control constante a los alumnos y docentes, para precautelar la buen imagen de la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.	
Responsable del proceso	Inspector	
Lugar de ejecución	Departamento de Inspección Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia. • Observación de funciones a los docentes y alumnos. • Justificaciones de faltas, presentadas por los estudiantes. • Notificaciones presentadas por los docentes. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Inspector 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Control permanente de asistencia a estudiantes y docentes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Aspectos detallados del proceso de observación. • Informe semanal de hallazgos encontrados en las actividades realizadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de faltas al trabajo de los docentes. • Variación de inasistencias justificadas por parte de los estudiantes. • Rendimiento en el trabajo. • Grado de cumplimiento del trabajo establecido de los docentes. 	

Tabla 46. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de control al personal docente, y alumnos, para constatar que cumplan con sus obligaciones y guarden el orden con la disciplina.	N.- 013
1.-	Dentro de este proceso de control de docentes y alumnos, se constata que cumplan con sus obligaciones normales.	
2.-	A través de un control de asistencia diaria, para verificar si se encuentran o no.	
3.-	Constatar si el docente se encuentra dando clases	
4.-	Verificar si los alumnos no se han fugado de clases y permanecen en las instalaciones de ConduesPOCH E.P.	
5.-	En caso de encontrar novedades relevantes, se comunica al Director Pedagógico.	
6.-	Finalmente se realiza un informe semanal, en que se detalla todos los hallazgos encontrados y se mantiene el orden, la disciplina de la empresa.	

Tabla 47. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de control al personal docente, y alumnos, para constatar que cumplan con sus obligaciones y guarden el orden con la disciplina.	N.- 013
Nombre del Indicador	Rendimiento en el trabajo.	
Tipo de Indicador	Productividad	
Expresión	Cuantitativa	
Características	Reducción de tiempo en actividades ejecutadas. Mejor ambiente dentro del área de trabajo. Mayor control de asistencia a los estudiantes. Mínimas horas perdidas de clases.	
Meta	Observar el desarrollo del proceso de matrícula de los estudiantes, y aportar con ideas para agilizar el procedimiento.	

Tabla 48. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Inspección	N.- 014
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de informe de asistencia mensual de estudiantes.	
Objetivo del proceso	Registrar un control permanente de todas las actividades realizadas en la empresa, además de evidenciarlas cuando sean requeridas.	
Responsable del proceso	Inspector	
Lugar de ejecución	Departamento de Inspección Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia mensual. • Observación de funciones a los docentes y alumnos. • Justificaciones de faltas, presentadas por los estudiantes. • Notificaciones presentadas por los docentes. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Inspector 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de asistencia mensual. • Control permanente de asistencia a estudiantes y docentes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Entrega del informe de asistencia al Director Pedagógico. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Variación de hallazgos relacionados a la actividad, encontrados cada mes. • Nivel de adaptación a los horarios de clases, por parte de los estudiantes. • Grado de cumplimiento del trabajo establecido por los docentes. • Nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de registro de asistencia en la escuela de conducción Conduespoch E.P. 	

Tabla 49. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de informe de asistencia mensual de estudiantes.	N.- 014
1.-	El inspector deberá ir a revisar la nómina de estudiantes del sistema informático de Conduespoch E.P.	
2.-	Después se recopila asistencia diaria que se tiene registrada con anterioridad, lo cual resulta mucho más fácil para la elaboración.	
3.-	Además dentro de este informe ingresaran las justificaciones de las faltas de los estudiantes.	
4.-	Se revisa por última vez, verificando que se encuentre listo para su edición.	
5.-	Se entrega el informe de asistencia mensual de estudiantes al Director Pedagógico, manteniendo la transparencia de las actividades ejecutadas.	

Tabla 50. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de informe de asistencia mensual de estudiantes.	N.- 014
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de registro de asistencia biométrico, en la escuela de conducción Conduespoch E.P.	
Tipo de Indicador	Productividad	
Expresión	Cuantitativa	
Formula	Número de estudiantes por sección/Número de estudiantes registrados.	
Meta	Mantener un control en la asistencia de los alumnos, para regular las clases y evitar tiempos ociosos.	

Tabla 51. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Inspección	N.- 015
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de informe de actividades semanal.	
Objetivo del proceso	Mantener un control permanente de todas las actividades realizadas en la empresa, además de evidenciarlas cuando sean requeridas.	
Responsable del proceso	Inspector	
Lugar de ejecución	Departamento de Inspección Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de actividades realizadas, durante la semana. • Información necesaria para elaboración de informe. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Inspector 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades elaborado con éxito. • Control permanente de tareas encomendadas. • Acciones correctamente ejecutadas. • Entrega del informe de actividades al Director Pedagógico. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Variación de hallazgos relacionados con las actividades, encontrados cada mes. • Porcentaje de acciones de mejoras realizadas. • Grado de cumplimiento de la planificación. 	

Tabla 52. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de informe de actividades semanal.	N.- 015
1.-	El inspector deberá revisar cada una de las actividades realizadas durante la semana y ordenarlo por fechas.	
2.-	Después se va registrando en el informe general, detallado con sus respectivos logros ya alcances que se ha obtenido.	
3.-	Además dentro de este informe ingresaran las actividades fuera de su área, es decir las que han colaborado con los demás compañeros de trabajo.	
4.-	Se revisa por última vez, verificando que se encuentre listo para su edición.	
5.-	Se entrega el informe de actividades al director pedagógico, para su revisión y control de las tareas encomendadas.	

Tabla 53. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de informe de actividades semanal.	N.- 015
Nombre del Indicador	Grado de cumplimiento de la planificación.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cuantitativa	
Formula	Media de los informes entregados mensualmente/ las actividades realizadas en la semana x100.	
Meta	Llevar un control responsable de las actividades realizadas por inspección, a su vez evidenciar las mismas con la claridad que se merece la empresa.	

Tabla 54. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Inspección	N.- 016
Nombre del proceso	Proceso de revisión de la infraestructura para mantener óptimas condiciones en clases.	
Objetivo del proceso	Mantener la seguridad y la comodidad de los estudiantes de acuerdo a sus necesidades y expectativas.	
Responsable del proceso	Inspector	
Lugar de ejecución	Departamento de Inspección Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Situación de la infraestructura de la escuela de conducción Conduespoch E.P. • Información necesaria para el análisis de la condición de los equipos e insumos de trabajo. • Utilización de los equipos de la escuela. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Inspector 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico general de la parte técnica de la empresa. • Control permanente de las áreas de utilización de los estudiantes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Control de los equipos entregados a los docentes, para impartir sus clases. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Problemas encontrados con la infraestructura de la empresa. • Porcentaje de acciones de mejoras realizadas. • Grado de cumplimiento con la actividad ejecutada, • Promedio de pedidos de equipos, por parte de los docentes. 	

Tabla 55. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de revisión de la infraestructura para mantener óptimas condiciones en clases.	N.- 016
1.-	Para llevar a cabo con éxito esta actividad de revisión de las aulas e infraestructura que es necesario para recibir clases en óptimas condiciones.	
2.-	Luego se procede a través de una observación directa cada día, para revisar que todo se encuentre en perfecto estado,	
3.-	En caso de existir anomalías se notifica al auxiliar de servicios, para que se encargue del problema	
4.-	Además de cuando se requiere el uso del proyector, por parte del docente se procede a hacer uso de la entrega mediante un acta de recepción-entrega, firmada por el docente.	
5.-	Luego se va registrando las actividades realizadas.	

Tabla 56. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de revisión de la infraestructura para mantener óptimas condiciones en clases.	N.- 016
Nombre del Indicador	Problemas encontrados con la infraestructura de la empresa.	
Tipo de Indicador	Eficiencia.	
Expresión	Cualitativa	
Características	Mejor control de los equipos de la empresa. Garantía de la entrega y recepción de equipos solicitados. Seguridad para los alumnos en las aulas.	
Meta	Garantizar la integridad de los estudiantes y su preparación con las herramientas adecuadas.	

Tabla 57. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Inspección	N.- 017
Nombre del proceso	Proceso de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado.	
Objetivo del proceso	Lograr que la evaluación de los exámenes de grado se realice con total normalidad.	
Responsable del proceso	Inspector	
Lugar de ejecución	Departamento de Inspección Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de los estudiantes. • Información necesaria para la consecución de la actividad. • Nómina de alumnos autorizados para rendir el examen de grado. • Asignación del tribunal de los exámenes de grado. • Tareas previamente practicadas. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Inspector 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de exámenes de grado con total éxito. • Control permanente de asistencia de los estudiantes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Comunicación de actividades al director pedagógico. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de rendimiento de los estudiantes. • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas, por parte del inspector. • Porcentaje de acciones de mejoras realizadas. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Tiempo de demora por examen para cada estudiante. 	

Tabla 58. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado.	N.- 017
1.-	Se debe realizar un informe final de asistencia	
2.-	El cual se debe presentar en la Agencia Nacional de Tránsito, para validar el periodo del curso de conducción	
3.-	Además se realiza el control de ensayos y tareas programadas	
4.-	Luego notificar al Director pedagógico de las anomalías encontradas	
5.-	Finalmente emitir el informe de las actividades previo al día de exámenes de grado, para garantizar el orden del proceso.	

Tabla 59. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de actividades que se realiza previo a los exámenes de grado.	N.- 017
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Capacitación a los estudiantes previo a los examen de grado. Comunicación entre docentes y estudiantes, para despejar cualquier inquietud. Mejor resultado en el momento de la evaluación.	
Meta	Colaborar a los estudiantes, para que se desarrolle de mejor forma en sus exámenes de grado y que la actividad salga de la mejor manera.	

Tabla 60. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 018
Nombre del proceso	Proceso de control previo de documentos financieros.	
Objetivo del proceso	Establecer el orden y la transparencia en los documentos financieros que se registran en la empresa.	
Responsable del proceso	Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos financieros • Información necesaria para la consecución de la actividad. • Requerimientos y solicitudes de bienes/o servicios. • Autorización por parte del director administrativo. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Control riguroso de documentos financieros. • Verificación de requerimientos solicitados. • Acciones correctamente ejecutadas. • Orden en las transacciones realizadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de eficiencia. • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Porcentaje de acciones de mejoras realizadas. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Satisfacción de la empresa por las decisiones tomadas. 	

Tabla 61. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de control previo de documentos.	N.- 018
1.-	La Contadora recibirá las solicitudes o requerimientos respectivos, por parte de los colaboradores	
2.-	Asegurándose que sean manejables y se encuentren dentro del presupuesto de la empresa	
3.-	Mientras se revisa la documentación se envía al director administrativo para su autorización	
4.-	Luego de aprobado el requerimiento se registra la información en el software “fénix”,	
5.-	Posteriormente se procede a la documentación de respaldo y archivo para mantener el control y orden de cada transacción	
6.-	Continúa con el control general de todos los documentos ingresados, con el fin de validar los requerimientos y la información que ingresa a conduespoch E.P.	

Tabla 62. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de control previo de documentos.	N.- 018
Nombre del Indicador	Satisfacción de la empresa por las decisiones tomadas, respecto a las transacciones financieras de la empresa.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Seguridad de los recursos de la empresa Control por parte de todos los colaboradores, a nivel financiero. Evita el despilfarro de dinero Ayuda a elegir los bienes/o servicios necesarios para adquirir por parte de la empresa.	
Meta	Evitar el gasto innecesario en lo más mínimo, para que de esta manera la empresa pueda subsidiar sus necesidades con el dinero adecuado y acorde a sus necesidades.	

Tabla 63. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 019
Nombre del proceso	Proceso de registro de los hechos económicos en el sistema.	
Objetivo del proceso	Mantener el orden y la transparencia en las transacciones financieras que se realicen en la empresa.	
Responsable del proceso	Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de Compras públicas. • Autorización por parte del director administrativo. • Información necesaria para la consecución de la actividad. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de los hechos económicos solicitados. • Verificación de requerimientos solicitados. • Acciones correctamente ejecutadas. • Orden en las transacciones realizadas. • Adquisición del bien/o servicio. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la empresa por las decisiones tomadas. • Tasa de eficacia. • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Porcentaje de acciones de mejoras realizadas. • Grado de acierto en las adquisiciones realizadas. 	

Tabla 64. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de registro de los hechos económicos en el sistema.	N.- 019
1.-	La contadora debe tener en cuenta varios aspectos, para poder registrar los hechos económicos;	
2.-	En primer lugar debe revisar que el requerimiento que se encuentra establecido, sea el adecuado	
3.-	Luego se constata que exista partida presupuestaria	
4.-	Regresa el proceso al departamento de Compras públicas para su revisión	
5.-	Inmediatamente se comienza con la revisión, análisis de toda la documentación	
6.-	Si se encuentra apto con todos los requerimientos se procede al ingreso del sistema “Fenix”,	
7.-	Se procede al archivo de los documentos físicos, para mantener el control, garantizando la transparencia del proceso dentro de ConduesPOCH E.P.	

Tabla 65. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de registro de los hechos económicos en el sistema.	N.- 019
Nombre del Indicador	Grado de acierto en las adquisiciones realizadas.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Calidad de los bienes/o servicios adquiridos por la empresa. Duración de los productos, a pesar de su utilización constante para el trabajo diario. Optimización de recursos económicos para la empresa.	
Meta	Adquirir bienes/o servicios que se necesiten para la empresa, optimizando la mayor cantidad de recursos y buscando que el producto sea de calidad y tenga garantía.	

Tabla 66. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 020
Nombre del proceso	Proceso de recaudación de ingresos financieros.	
Objetivo del proceso	Controlar los ingresos que se registren en la empresa, para asegurar la transparencia de los recursos de conduespoch E.P.	
Responsable del proceso	Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de depósito, recibidos por concepto del curso de conducción. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de ingresos financieros. • Registro de los ingresos en el Sistema “fénix” • Almacenamiento de las transacciones que ingresan a la empresa. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de depósitos al día, en época de cobros por concepto del curso de conducción. • Variación de ingresos semanales • Demora de depósitos promedio. • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Porcentaje de errores en los depósitos por parte de los alumnos. 	

Tabla 67. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de recaudación de ingresos financieros.	N.- 020
1.-	Se empieza con la recepción del comprobante de depósito,	
2.-	La cual se acerca a dejar el estudiante a la Srta. Contadora	
3.-	Luego se procede a realizar la verificación del depósito en el sistema, comprobar el pago y nombre del estudiante	
4.-	Si la información es correcta se procede a emitir la factura electrónica, la cual se envía al correo electrónico del alumno	
5.-	En caso de no comprobar la información, se procede a notificar al estudiante para la debida corrección y control del deposito	
6.-	Por último se procede al registro del depósito, al libro bancos en documento en Excel.	

Tabla 68. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de recaudación de ingresos financieros.	N.- 020
Nombre del Indicador	Índice de depósitos al día, en época de cobros por concepto del curso de conducción.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Numero de depósitos ingresados a la cuenta bancaria de la empresa/Número de estudiantes matriculados x100.	
Meta	Recaudar en el tiempo más rápido, los ingresos respectivos que le corresponden a la escuela de conducción Conduespoch E.P., y registrarlos ordenadamente.	

Tabla 69. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 021
Nombre del proceso	Proceso de pagos al personal de Conduespoch E.P. y acreedores.	
Objetivo del proceso	Ejecutar correctamente los pagos que la empresa mantiene y efectuarlo en el tiempo establecido.	
Responsable del proceso	Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones de pagos • Requerimientos de los acreedores para ejecutar el pago. • Documentación reglamentaria. • Autorización del director administrativo para realizar el pago. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos al personal administrativo de conduespoch E.P. • Pagos a acreedores de la empresa. • Registro de los pagos realizados en el sistema “fénix”. • Convenios de pago con distintos acreedores. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de demora en los pagos con el personal administrativo y acreedores. • Grado de cobertura para liquidar todas las deudas de la empresa. • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Nivel de satisfacción por parte de los acreedores y personal administrativo, al recibir su pago a tiempo. 	

Tabla 70. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de pagos al personal de ConduesPOCH E.P. y acreedores.	N.- 021
1.-	Para llevar a cabo con éxito esta actividad de pagos al personal de conduesPOCH E.P., y acreedores de la misma, se recibe el requerimiento que se envía del departamento de Talento humano	
2.-	Luego se revisa en tesorería que se cumpla con todos los documentos que se encuentren en orden y debidamente justificados	
3.-	Posterior a este control del pago, se revisó los documentos si no existe algún problema	
4.-	Se procede a la elaboración del detalle de pago	
5.-	Inmediatamente se registra en el SPI (Sistema de pagos interbancarios)	
6.-	Más adelante se envía toda la documentación al director administrativo, para su autorización o en el caso de revisión antes del pago	
7.-	Si se autoriza por parte del director administrativo se realiza el pago	
8.-	Por último se registra en el sistema todas estas transacciones, para su control y transparencia.	

Tabla 71. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de pagos al personal de ConduesPOCH E.P. y acreedores.	N.- 021
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción por parte de los acreedores y personal administrativo, al recibir su pago en el tiempo acordado.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de solicitudes de pagos semanal/Numero de pagos realizados al día.	
Meta	Cancelar los pagos al personal administrativo y terceros en el tiempo acordado, para garantizar la credibilidad y confianza que mantiene ConduesPOCH E.P. y cuidar el prestigio de la empresa.	

Tabla 72. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 022
Nombre del proceso	Proceso de pagos al personal de Conduespoch E.P. y acreedores.	
Objetivo del proceso	Ejecutar correctamente los pagos que la empresa mantiene y efectuarlo en el tiempo establecido.	
Responsable del proceso	Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones de pagos • Requerimientos de los acreedores para ejecutar el pago. • Documentación reglamentaria. • Autorización del director administrativo para realizar el pago. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos al personal administrativo de conduespoch E.P. • Pagos a acreedores de la empresa. • Registro de los pagos realizados en el sistema “fénix”. • Convenios de pago con distintos acreedores. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de demora en los pagos con el personal administrativo y acreedores. • Grado de cobertura para liquidar todas las deudas de la empresa. • Nivel de cumplimiento de las actividades realizadas. • Nivel de satisfacción por parte de los acreedores y personal administrativo, al recibir su pago a tiempo. 	

Tabla 73. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de pagos al personal de ConduesPOCH E.P. y acreedores.	N.- 022
1.-	Para llevar a cabo con éxito esta actividad de pagos al personal de conduesPOCH E.P., y acreedores de la misma, se recibe el requerimiento que se envía del departamento de Talento humano	
2.-	Luego se revisa en tesorería que se cumpla con todos los documentos que se encuentren en orden y debidamente justificados	
3.-	Posterior a este control del pago, se revisó los documentos si no existe algún problema	
4.-	Se procede a la elaboración del detalle de pago	
5.-	Inmediatamente se registra en el SPI (Sistema de pagos interbancarios)	
6.-	Más adelante se envía toda la documentación al director administrativo, para su autorización o en el caso de revisión antes del pago	
7.-	Si se autoriza por parte del director administrativo se realiza el pago	
8.-	Por último se registra en el sistema todas estas transacciones, para su control y transparencia.	

Tabla 74. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de pagos al personal de ConduesPOCH E.P. y acreedores.	N.- 022
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción por parte de los acreedores y personal administrativo, al recibir su pago en el tiempo acordado.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de solicitudes de pagos semanal/Numero de pagos realizados al día.	
Meta	Cancelar los pagos al personal administrativo y terceros en el tiempo acordado, para garantizar la credibilidad y confianza que mantiene ConduesPOCH E.P. y cuidar el prestigio de la empresa.	

Tabla 75. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 023
Nombre del proceso	Proceso de elaboración del presupuesto anual para Conduespoch E.P.	
Objetivo del proceso	Elaborar el presupuesto anual, ajustado a las necesidades y requerimientos que la empresa así lo considere.	
Responsable del proceso	Contadora & Director Administrativo.	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de la empresa • Necesidades externas de conduespoch E.P. • Partidas presupuestarias • Notificación del consejo politécnico, para realizar el presupuesto anual de la empresa. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora • Director administrativo 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta elaboración del presupuesto de conduespoch E.P. • Registro de nuevas partidas presupuestarias para la empresa. • Resoluciones económicas para mejorar la situación de la empresa. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del consejo académico por el presupuesto designado a la empresa. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Nivel de cumplimiento de los objetivos planteados a final del periodo económico de la empresa. • Tasa de éxito. 	

Tabla 76. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración del presupuesto anual para Conduespoch E.P.	N.- 023
1.-	Para llevar a cabo esta actividad de elaboración del presupuesto anual de la empresa, se toman en cuenta varios aspectos como;	
2.-	Obtener información necesaria de cada departamento de la empresa para saber las necesidades que tienen y así ir armando el presupuesto	
3.-	Luego se procede a trabajar con el director administrativo de la escuela de conducción Conduespoch E.P., en donde se empezara a elaborar de acuerdo a las partidas presupuestarias existentes,	
4.-	Si es el caso y el recurso lo permite, se abrirá una nueva partida presupuestaria para cubrir distintos tipos de requerimientos	
5.-	Finalmente se envía el presupuesto a consejo politécnico para su revisión y posterior aprobación o modificación	
6.-	En caso de no aprobarse el presupuesto, se regresa a la empresa para su revisión con la observación realizada,	
7.-	Cuando se apruebe el presupuesto, se procede a su ejecución desde la fecha programada.	

Tabla 77. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración del presupuesto anual para Conduespoch E.P.	N.- 023
Nombre del Indicador	Tasa de éxito.	
Tipo de Indicador	Estratégicos.	
Expresión	Cuantitativa	
Fórmula	Número de solicitudes presentadas por los colaboradores/Numero de partidas presupuestarias existentes x100.	
Meta	Elaborar un presupuesto que se ajuste a las necesidades y expectativas de los colaboradores de conduespoch E.P., y que cumpla con lo que se requiere en la empresa, siempre optimizando recursos.	

Tabla 78. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Contabilidad	N.- 024
Nombre del proceso	Proceso de control del presupuesto.	
Objetivo del proceso	Controlar y verificar el buen uso de los recursos que se solicitan a través del presupuesto de la empresa.	
Responsable del proceso	Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Contabilidad Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de bienes/o servicios de los colaboradores de conduespoch E.P. • Requerimientos y documentos presentados por el colaborador solicitante. • Autorización del director administrativo. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Fénix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Control interno de los recursos. • Control devengado • Control de compromiso • Verificación del uso de los recursos en la empresa. • Acciones correctamente ejecutadas. • Registro de los bienes/o servicios entregados. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de colaboradores que solicitan bienes/o servicios a la empresa. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Utilización correcta de los recursos entregados por la empresa, para el desarrollo de su trabajo. • Nivel de satisfacción de los colaboradores al recibir el bien/o servicio, para mejorar su condición de trabajo en la empresa. 	

Tabla 79. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de control del presupuesto.	N.- 024
1.-	Dentro del proceso de control del presupuesto elaborado se realiza varios aspectos como;	
2.-	El control interno el cual es una verificación general de entradas y salidas de dinero,	
3.-	Posteriormente se realiza el control devengado, el cual ubica la entrega de bienes/o servicios y el recurso que se utilizó para su adquisición	
4.-	Una vez establecido lo anterior, se realiza el control de compromiso el cual garantiza el uso responsable del bien/o servicio, además de la responsabilidad en caso de mal uso.	
5.-	Además se realiza el control de documentos y revisión pertinente	
6.-	Luego se registra en el sistema informático “fénix”	
7.-	Por ultimo una vez revisado se envía al director administrativo, para una última revisión y control general	
8.-	Si procede esta etapa regresa al departamento de contabilidad, en donde se realiza la ejecución del presupuesto, el cual será constantemente controlado para un correcto manejo de los recursos financieros dentro de ConduesPOCH E.P.	

Tabla 80. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de control del presupuesto.	N.- 024
Nombre del Indicador	Utilización correcta de los recursos entregados por la empresa a los colaboradores para el desarrollo de su trabajo.	
Tipo de Indicador	Eficiencia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Mejor control del uso de los bienes/o servicios de los colaboradores. Seguimiento del nivel de desempeño de los colaboradores. Mayor optimización de tiempo en actividades realizadas.	
Meta	Controlar el uso correcto de los bienes/o servicios de la empresa que se entrega a su personal administrativo, y verificar si es un aporte al trabajo que desempeña para aumentar su productividad.	

Tabla 81. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Asesoría Vial	N.- 025
Nombre del proceso	Proceso de selección de instructores de conducción vehicular.	
Objetivo del proceso	Contratar instructores de conducción capacitados y con conciencia sobre seguridad vial.	
Responsable del proceso	Asesor Vial	
Lugar de ejecución	Departamento de Asesoría Vial Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicado de contratación de instructores • Convocatoria • Proceso de selección de personal • Documentación y requisitos necesarios • Autorización para seleccionar al instructor más idóneo. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Asesor vial 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de instructores de conducción. • Calidad y seguridad en la selección realizada. • Acciones correctamente ejecutadas. • Firma del contrato de trabajo, para el nuevo colaborador de conduespoch E.P. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas que postularon por el puesto de trabajo. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. • Promedio de personas que entraron en fase de selección del puesto de trabajo. • Demanda del puesto de trabajo. • Número de puestos de trabajo por estudiante 	

Tabla 82. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de selección de instructores de conducción vehicular.	N.- 025
1.-	En primera instancia se procede a elaborar la convocatoria para instructores de la escuela de conducción conduespoch E.P.	
2.-	Previa la autorización del director general de la empresa	
3.-	Seguido del reclutamiento, pre selección y las entrevistas respectivas	
4.-	Quienes pasen este proceso se les evaluara y se revisara el perfil que tenga todos los requisitos	
5.-	Se procederá a elegir al más idóneo, quien cumpla los requisitos, e incluso que tenga recomendaciones de trabajos anteriores que garanticen su productividad.	
6.-	Posteriormente se seleccionara al instructor que formara parte de la escuela de conducción conduespoch E.P.,	
7.-	Se procederá a la elaboración de su contrato previa lectura y acuerdo de ambas partes	
8.-	Si ambas partes están de acuerdo, se procederá a la firma de contrato	
9.-	Finalizando el proceso de selección, con una notificación al director administrativo acerca de la actividad realizada.	

Tabla 83. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de selección de instructores de conducción vehicular.	N.- 025
Nombre del Indicador	Número de estudiantes por instructor de conducción.	
Tipo de Indicador	Eficacia.	
Expresión	Cuantitativa.	
Fórmula	Total de estudiantes matriculado/Total de vehículos	
Meta	Desarrollar un buen control y manejo del vehículo por parte de los estudiantes, además de una adecuada preparación física y mental para soportar cualquier eventualidad en las vías.	

Tabla 84. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Asesoría Vial	N.- 026
Nombre del proceso	Proceso de control y supervisión de los instructores.	
Objetivo del proceso	Controlar las actividades que realizan los instructores de conducción y que cumplan con lo establecido por la empresa.	
Responsable del proceso	Asesor Vial	
Lugar de ejecución	Departamento de Asesoría Vial Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácoras respectivas • Nómina de instructores • Planificación de actividades semanales • Notificaciones de rendimiento de los instructores. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Asesor vial. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Control respectivo a los instructores. • Revisión de funciones diarias. • Observación directa de clases prácticas a estudiantes • Resultados positivos. • Trabajo bien realizado. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aprendizaje obtenido por los estudiantes. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. • Tiempo desperdiciado en clases. • Grado de satisfacción de los estudiantes, por las clases de practica de conducción. • Capacidad de vehículos para cubrir los requerimientos de los estudiantes. 	

Tabla 85. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de control y supervisión de los instructores.	N.- 026
1.-	Primero el asesor vial solicitara a cada instructor la bitácora respectiva	
2.-	Luego constatará todas sus actividades realizadas en el transcurso de la semana	
3.-	Inmediatamente se procede a realizar un control de asistencia por parte del Asesor vial, con el fin de mantener al día la regularidad y el trabajo	
4.-	Posteriormente se realizará una supervisión personal constante al parque vial de la escuela, con el objetivo de cerciorarse del cumplimiento de las clases prácticas de conducción a los estudiantes	
5.-	Cada una de estas actividades que se realizan, se lo lleva a cabo a través de una planificación previamente establecida	
6.-	Luego el asesor vial se asegura del cumplimiento o no de las actividades de los instructores	
7.-	En caso de encontrar anomalías se reporta al director pedagógico	
8.-	Se emite un informe en donde quedara constancia del cumplimiento de la actividad.	

Tabla 86. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de control y supervisión de los instructores.	N.- 026
Nombre del Indicador	Capacidad de vehículos suficiente para cubrir las clases de práctica de conducción.	
Tipo de Indicador	Eficacia.	
Expresión	Cuantitativa.	
Fórmula	Número de alumnos por sección/ Total de instructores/6 vehículos.	
Meta	Por cada estudiante dar clases 1 hora como mínimo, y así potenciar el aprendizaje práctico del vehículo.	

Tabla 87. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Asesoría Vial	N.- 027
Nombre del proceso	Proceso de definición de rutas.	
Objetivo del proceso	Establecer las rutas más accesibles y cómodas para el desarrollo del aprendizaje del estudiante.	
Responsable del proceso	Asesor Vial	
Lugar de ejecución	Departamento de Asesoría Vial Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Información demográfica de la Provincia. • Nómina de instructores • Delimitación de rutas por sectores y nivel de aprendizaje. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Asesor vial. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de las rutas establecidas. • Rutas fijas para aplicar con los estudiantes. • Mejor aprendizaje del control vehicular. • Resultados positivos. • Trabajo bien realizado. • Mayor control de los vehículos • Seguridad de los estudiantes. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de aprendizaje obtenido por los estudiantes. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. • Tiempo optimizado en clases. • Satisfacción del alumnado con el sistema de enseñanza. • Integridad de los estudiantes. 	

Tabla 88. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de definición de rutas.	N.- 027
1.-	El asesor vial debe realizar un análisis de la situación demográfica de la provincia	
2.-	Luego escoger entre las vías menos transitadas y de menos congestión, para que al estudiante se le vaya haciendo fácil desde el inicio de la práctica de conducción.	
3.-	Posterior a eso se procede a la delimitación de rutas la cual debe consistir en un orden de dificultad de menor a mayor, para que el proceso de aprendizaje sea optimo	
4.-	Inmediatamente se les hace conocer las rutas definidas con las que se va a trabajar a los instructores	
5.-	Más adelante se le presenta el plan de rutas al director administrativo para su observación y posterior aprobación definitiva.	
6.-	Se procede a entregar a cada instructor una copia de las rutas que se trabajaran	
7.-	Finalmente se realizara el monitoreo a cada instructor, para verificar que se cumplan las rutas establecidas.	

Tabla 89. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de definición de rutas.	N.- 027
Nombre del Indicador	Integridad de los estudiantes.	
Tipo de Indicador	Eficacia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Selección de vías seguras y adecuadas para prácticas de conducción. Optimización de combustible, por manejo de vías en buen estado Garantía de aprendizaje de los alumnos, por conducir en vías acorde a su nivel de conocimiento.	
Meta	Garantizar la seguridad de nuestros estudiantes y obtener el máximo provecho de la práctica de conducción en vías en buen estado y que sirvan de desarrollo para su formación académica.	

Tabla 90. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Asesoría Vial	N.- 028
Nombre del proceso	Proceso para realizar reuniones con los instructores.	
Objetivo del proceso	Programar reuniones con los instructores, para evaluar su desempeño en el trabajo.	
Responsable del proceso	Asesor Vial	
Lugar de ejecución	Departamento de Asesoría Vial Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria para la reunión. • Planificación y ejecución de las actividades. • Confirmación de asistencia, por parte de los instructores 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Asesor vial. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión llevada a cabo con normalidad. • Participación entre asesor vial e instructores. • Acciones correctamente ejecutadas. • Balance positivo de la reunión. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño de las funciones de los instructores. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. • Tiempo de adaptación a la metodología utilizada. • Nivel de cumplimiento de los objetivos planteados. 	

Tabla 91. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para realizar reuniones con los instructores.	N.- 028
1.-	Para este proceso, el asesor vial deberá realizar actividades como;	
2.-	Elaborar el comunicado y hacerles llegar a todos los instructores con anterioridad la fecha de la reunión.	
3.-	El asesor vial deberá presentar los puntos a tratar en la reunión con los instructores	
4.-	Verificar como se está ejecutando las tareas con los alumnos y conocer si existen o no inconvenientes con los vehículos	
5.-	De igual manera se conocerá las inquietudes y observaciones que tengan acerca de las prácticas de conducción	
6.-	Las reuniones están conformes a realizar, cuando el asesor vial así lo crea conveniente.	
7.-	Garantizar el trabajo de los instructores y evaluar los resultados presentados.	

Tabla 92. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para realizar reuniones con los instructores.	N.- 028
Nombre del Indicador	Evaluación del desempeño de las funciones de los instructores.	
Tipo de Indicador	Eficiencia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Mejor desarrollo de la cátedra que imparte Logros alcanzados Objetivos realizados Mayor alcance académico con sus estudiantes.	
Meta	Desarrollar un instructor de conducción de calidad y que cumpla con los estándares que se requiere para ejercer esta profesión, ponderando el desarrollo con los estudiantes y sobresalir con grandes niveles de aprendizaje.	

Tabla 93. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Asesoría Vial	N.- 029
Nombre del proceso	Proceso de revisión de los vehículos.	
Objetivo del proceso	Garantizar la seguridad de los ocupantes de los vehículos de la escuela de conducción conduespoch E.P.	
Responsable del proceso	Asesor Vial	
Lugar de ejecución	Departamento de Asesoría Vial Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación establecida. • Información respectiva para ejecutar esta actividad. • Notificaciones de los instructores. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Herramientas vehiculares • Impresora • Útiles de oficina • Asesor vial. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado control. • Verificación constante del automotor. • Acciones correctamente ejecutadas. • Balance positivo de las actividades. • Informe de control de vehículos. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de accidentes. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. • Tiempo promedio de mantenimiento del vehículo. • Satisfacción de los alumnos, por conducir vehículos de primer nivel. 	

Tabla 94. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de revisión de los vehículos.	N.- 029
1.-	El asesor vial procede a dirigirse al parque vial donde se encuentran los vehículos, para realizar el proceso de revisión.	
2.-	En primer lugar se verifica el número de vehículo respectivo a revisarse	
3.-	Luego se abre el capo, se revisa el nivel de aceite, liquido de freno, combustible, es decir se realiza el mantenimiento preventivo.	
4.-	Verificar que se encuentren en un nivel estable	
5.-	Luego se revisa el kilometraje del vehículo y si es necesario reportarlo para un posterior cambio de aceite	
6.-	Posteriormente se revisa las llantas del vehículo que no estén lisas, para mantener la seguridad del ocupante	
7.-	Luego se realiza un control del uso del vehículo adecuado y se obtiene un diagnóstico sobre si se le está dando el uso correcto al automotor	
8.-	Finalmente se emitirá un informe en el que se detallan las anomalías y aspectos que deberán ser notificados	
9.-	En caso de existir igualmente se notificara al instructor para solucionar el problema	
10.-	En caso de existir un problema mayor se notificara al director administrativo para tomar las medidas necesarias y evitar nuevamente estos inconvenientes.	

Tabla 95. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de revisión de los vehículos.	N.- 029
Nombre del Indicador	Prevención de accidentes.	
Tipo de Indicador	Eficiencia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Mayor seguridad a los ocupantes del vehículo. Garantías a los estudiantes durante el curso de conducción. Control permanente del automotor. Cero accidentes en los vehículos.	
Meta	Culminar el curso de conducción con éxito, sin ningún problema y que los estudiantes se sientan identificados con la filosofía de la escuela respecto a la conducción responsable.	

Tabla 96 Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Asesoría Vial	N.- 030
Nombre del proceso	Proceso de control de salvoconducto de los vehículos.	
Objetivo del proceso	Mantener a buen recaudo los vehículos de la empresa y evitar sanciones innecesarias.	
Responsable del proceso	Asesor Vial	
Lugar de ejecución	Departamento de Asesoría Vial Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de la contraloría. • Información respectiva para ejecutar esta actividad. • Notificación de salida del vehículo. • Salvoconducto obligatorio para conducir con el vehículo. • Documentación del vehículo. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático • Equipos informáticos • Herramientas vehiculares • Impresora • Útiles de oficina • Asesor vial. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Uso correcto de los salvoconductos de los vehículos. • Permisos para conducir en lugares fuera de las instalaciones de la empresa. • Acciones correctamente ejecutadas. • Balance positivo de las actividades. • Informe de control de vehículos. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Control de los vehículos de la escuela. • Prevención de accidentes. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. • Tiempo promedio de uso del vehículo. • Satisfacción de la empresa por cumplir con los requisitos. • Tasa de efectiva de rendimiento, respecto al uso de los vehículos. 	

Tabla 97. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de control de salvoconducto de los vehículos.	N.- 030
1.-	Existe una serie de aspectos que son fundamentales para el logro y manejo adecuado de salvoconducto de los vehículos	
2.-	En primer lugar se recibe la orden de la dirección administrativa, en el cual autoriza el proceso de uso de salida del vehículo en casos eventuales	
3.-	Luego se realiza la gestión del programa del gerente con la contraloría	
4.-	La cual después de la revisión de los documentos y requerimientos emite las claves y el permiso de circulación	
5.-	Después se recibe el informe por parte del director administrativo, en donde consta que existe la autorización y se adjudica a cada vehículo para transitar sin inconveniente.	
6.-	Para el proceso de control a cada instructor se procede a revisar las placas y mantener en orden la documentación	
7.-	Realizar la verificación respectiva del vehículo y el salvoconducto	
8.-	Recibir la autorización de tránsito en la ciudad	
9.-	Al final se debe receptar un informe escrito de quien utilizo el vehículo y sus actividades realizadas.	

Tabla 98. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de control de salvoconducto de los vehículos.	N.- 030
Nombre del Indicador	Reducción de multas por no presentar salvoconductos.	
Tipo de Indicador	Eficacia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Preservar la buena imagen de la empresa. Garantizar la estabilidad de los vehículos. Tranquilidad de circular por la ciudad.	
Meta	Evitar que los vehículos sean retenidos por no presentar salvoconductos y así pagar multas que representen un gasto innecesario para la escuela de conducción conduespoch E.P.	

Tabla 99. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Auxiliar de servicios	N.- 031
Nombre del proceso	Proceso de limpieza del área de trabajo de conduespoch E.P.	
Objetivo del proceso	Mantener limpio las instalaciones de la empresa para realizar un trabajo sin complicaciones.	
Responsable del proceso	Auxiliar de servicios	
Lugar de ejecución	Departamento de Auxiliar de servicios Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones del personal administrativo de conduespoch E.P. • Observación del área de trabajo. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de servicios. • Herramientas de limpieza 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de conduespoch E.P., perfectamente adecuadas. • Buen ambiente de trabajo. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Control del área de trabajo. • Grado de satisfacción con el trabajo realizado. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Eficiencia en el trabajo al tener un área cómoda. 	

Tabla 100. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de limpieza del área de trabajo de conduespoch E.P.	N.- 031
1.-	Para realizar esta actividad diaria, se empieza con una serie de aspectos como;	
2.-	Verificación del área de trabajo que necesite ser objeto de limpieza	
3.-	Luego el auxiliar de servicios se dirige hacia la bodega para recoger las herramientas de aseo	
4.-	Luego se procede a realizar la limpieza general, actividad que es desarrollada de manera diaria	
5.-	Una vez realizada esta actividad se reportara a los colaboradores que el área de trabajo se encuentre limpio y apto para desarrollar sus actividades normales	
6.-	De igual manera cuando se encuentre algún lugar que requiera de limpieza	
7.-	Cualquier colaborador dispondrá a comunicar al auxiliar de servicios para llevar a cabo con esta actividad	
8.-	Posteriormente se notificara la actividad realizada por parte del auxiliar de servicios.	

Tabla 101. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de limpieza del área de trabajo de conduespoch E.P.	N.- 031
Nombre del Indicador	Nivel de satisfacción de los colaboradores al trabajar en un área limpia.	
Tipo de Indicador	Eficiencia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Excelente ambiente de trabajo. Mayor control en las instalaciones de la empresa. Seguridad al realizar el trabajo.	
Meta	Los colaboradores realicen sus actividades siempre con las instalaciones en óptima calidad, para evitar problemas de seguridad ocupacional.	

Tabla 102. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Auxiliar de servicios	N.- 032
Nombre del proceso	Proceso de recepción de bienes y/o servicios adquiridos por la empresa.	
Objetivo del proceso	Recibir los bienes de la empresa de forma segura y con transparencia asegurando su procedencia y garantía.	
Responsable del proceso	Auxiliar de servicios	
Lugar de ejecución	Departamento de Auxiliar de servicios Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación del producto a recibir • La documentación respectiva • Características del producto. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de servicios • Bien/o servicio. • Acta de recepción-entrega. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Bien/o servicio registrado en la empresa. • Recepción del producto con éxito • Transparencia de la actividad. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de bienes/o servicios. • Cuidado de las bienes/o servicios. • Promedio de limpieza de las oficinas al día. • Recursos utilizados para realizar el trabajo. 	

Tabla 103. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de recepción de bienes y/o servicios adquiridos por la empresa.	N.- 032
1.-	Se recibe la notificación cuando el bien y/o servicio haiga llegado a la empresa	
2.-	Posteriormente se procede a la verificación del bien que se encuentre todo en orden tal como este detallado en la orden de entrega	
3.-	Cuando se encuentre todo en orden se procede a recibir el bien	
4.-	Luego se guarda en bodega con su respectivo registro, para un posterior uso	
5.-	Más adelante se realiza un informe al director general de la escuela de conducción Conduespoch E.P., comunicándole el registro e ingreso del bien inmueble a las arcas de la empresa	
6.-	Semanalmente se realiza un inventario con el fin de controlar al día, los bienes de la empresa	
7.-	En caso de que algún colaborador requiera hacer uso de un bien de la empresa,	
8.-	Deberá realizar un oficio al director administrativo, para que autorice su petición	
9.-	En caso de autorizar se informa al auxiliar de servicios	
10.-	Luego se realiza la entrega con un acta de recepción y firmada para dar constancia de esta actividad.	

Tabla 104. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de recepción de bienes y/o servicios adquiridos por la empresa.	N.- 032
Nombre del Indicador	Transparencia en la recepción de bienes/o servicios.	
Tipo de Indicador	Eficacia	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Garantía del producto recibido. Procedencia del producto certificada. Confianza en cada uno de los bienes de la empresa almacenado.	
Meta	Garantizar el orden y mantener siempre el control restringido a los bienes/o servicios que ingresen a la empresa, para precautelar la buena imagen de la empresa.	

Tabla 105. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Auxiliar de servicios	N.- 033
Nombre del proceso	Proceso de control de bienes y/o servicios de conduespoch E.P.	
Objetivo del proceso	Mantener a buen recaudo los bienes de la empresa y utilizarlos de la forma correcta.	
Responsable del proceso	Auxiliar de servicios	
Lugar de ejecución	Departamento de Auxiliar de servicios Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de requerimiento del bien/o servicio, por parte del colaborador • La respectiva documentación • Características del producto. • Autorización del director administrativo 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de servicios • Bien/o servicio. • Acta de recepción-entrega. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Control de los bienes de la empresa • Recepción del producto con éxito • Transparencia de la actividad. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de bienes/o servicios • Cuidado de los bienes/o servicios. • Inventario de bienes/o servicios • Recursos utilizados para realizar el trabajo. 	

Tabla 106. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de control de bienes y/o servicios de conduespoch E.P.	N.- 033
1.-	El auxiliar de servicios deberá realizar un control de forma periódica de los bienes de la empresa	
2.-	En primer lugar se verificara a través de una observación directa que todos los bienes se encuentren en orden y sin ningún problema	
3.-	En caso de existir anomalías se redactara en el informe que se entregara al director administrativo	
4.-	De igual manera se empezara con el inventario del control de bienes de la empresa	
5.-	Con los resultados serán de utilidad para mantener el orden de los bienes	
6.-	Una vez culminado el inventario se anota en el informe y se guarda todo en bodega	
7.-	Finalmente se elabora el informe de control de bienes de conduespoch E.P.,	
8.-	Remitir al director administrativo el informe realizado, para evidenciar las actividades.	

Tabla 107. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de control de bienes y/o servicios de conduespoch E.P.	N.- 033
Nombre del Indicador	Beneficio del inventario de bienes de la empresa.	
Tipo de Indicador	Valor de actualidad (capacidad).	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Seguridad de los bienes de la empresa. Capacidad de orden y almacenamiento oportuno de los productos. Mayor control de los bienes, mediante inventario. Registro actualizado de la capacidad de la empresa.	
Meta	Controlar al máximo los bienes de la empresa, y facilitar algún colaborador que requiera de un bien para ejercer su trabajo.	

Tabla 108. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Auxiliar de servicios	N.- 034
Nombre del proceso	Proceso de mensajería de documentos de la empresa.	
Objetivo del proceso	Cumplir con satisfacción la entrega de documentos y encargos que se solicitan por parte de la empresa.	
Responsable del proceso	Auxiliar de servicios	
Lugar de ejecución	Departamento de Auxiliar de servicios Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación del colaborador, que desea que colabore con la actividad. • Documento a entregar • Acta de entrega-recepción. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Financieros 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de servicios • Útiles de oficina • Dinero para movilización. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del encargo realizado con éxito • Acciones correctamente ejecutados. • Control de entrega de la documentación. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de la actividad encomendada. • Porcentaje de acciones de mejora realizadas • Capacidad para enfrentar una adversidad durante la ejecución de la actividad. • Nivel de satisfacción de las personas que reciben el bien/o documento por parte de la empresa. 	

Tabla 109. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de mensajería de documentos de la empresa.	N.- 034
1.-	Para ejecutar esta actividad se comunica al auxiliar de servicios,	
2.-	El documento que se requiere que realice la entrega del área respectiva que lo necesite	
3.-	Posteriormente se autoriza que el auxiliar de servicios lleve a cabo esta actividad y se le hace entrega del documento o respectivo asunto que se necesita que se comunique	
4.-	Luego se procede al traslado donde se llevara el mensaje	
5.-	Una vez en el lugar de entrega se realiza la misma con un acta de recepción-entrega, firmado respectivamente	
6.-	Se regresa a conduespoch E.P., y se notifica al colaborador respectivo que la entrega ha sido realizada con éxito	
7.-	Por último se hace entrega al director general de la empresa, de la orden de entrega del documento respectivo, para dar constancia del cumplimiento de esta actividad.	

Tabla 110. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de mensajería de documentos de la empresa.	N.- 034
Nombre del Indicador	Capacidad para enfrentar una adversidad durante la ejecución de la actividad.	
Tipo de Indicador	Eficacia.	
Expresión	Cualitativa.	
Características	Nivel de respuesta en una emergencia Confianza en la entrega del mensaje por parte del auxiliar de servicios. Responsabilidad en la ejecución de las tareas encomendadas. Cumplimiento y evaluación de las actividades.	
Meta	Lograr que se entregue cualquier documento o mensaje que vaya de parte de la empresa, y que su destinatario se sienta satisfecho por la actividad cumplida cuidando la identidad de la empresa.	

Tabla 111. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 035
Nombre del proceso	Proceso de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudio.	
Objetivo del proceso	Supervisar el cumplimiento de los planes de estudio.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de información • Requisitos legales de los planes de estudio • Notificaciones de los estudiantes, acerca del desempeño académico. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los planes de estudio. • Acciones correctamente ejecutadas. • Informe de resultados encontrados. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de los planes de estudio. • Porcentaje de mejora de acciones realizadas. • Nivel de satisfacción de los estudiantes con la metodología impartida en clases. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Evaluación permanente. 	

Tabla 112. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudio.	N.- 035
1.-	El director pedagógico será el encargado de realizar los procesos de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudio a través de;	
2.-	Se procede a cumplir esta actividad a través del método de evaluación directa al docente, en donde como primer aspecto se revisa;	
3.-	Los planes de estudio y se evalúa si cada aspecto establecido cumple con los requerimientos que contempla la ley de acuerdo a la ANT	
4.-	Luego se supervisa el cumplimiento de los planes con el docente, de manera directa, conversando si existen fallas o algún inconveniente con el fin de corregir y mejorar el proceso de aprendizaje de los estudiantes	
5.-	De igual manera se procede a realizar los procesos que se encargaran de la evaluación de los docentes, de forma constante	
6.-	Una vez culminado el proceso de evaluación y supervisión de los planes de estudio con los docentes y se haiga encontrado problemas	
7.-	Proponer soluciones de mejora	
8.-	Se elabora un informe final, en el cual se detalla todos los hallazgos y pormenores durante el proceso de evaluación y supervisión de los planes de estudio	
9.-	Este informe se entrega al director administrativo como parte del proceso y dar constancia de las actividades realizadas.	

Tabla 113. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de evaluación y supervisión del cumplimiento de los planes de estudio.	N.- 035
Nombre del Indicador	Evaluación permanente.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Mejor aplicación de los planes de estudio. Mayor potencial en los estudiantes de conduespoch E.P. Revisión constante de los planes de estudio.	
Meta	Supervisar que se cumplan los planes de estudio tal como se encuentran establecidos y que se actualicen los métodos de enseñanza para mejorar la capacidad de los alumnos de conduespoch E.P.	

Tabla 114. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 036
Nombre del proceso	Proceso de designación de personal y coordinación con los miembros del consejo académico.	
Objetivo del proceso	Coordinar la designación del personal administrativo de la empresa, con la mayor responsabilidad.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico & Director administrativo & Consejo académico.	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a reunión. • Comunicación de contratar nuevo personal. • Perfiles de los aspirantes al cargo. • Notificaciones de las decisiones efectuadas. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico • Director administrativo • Consejo académico. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Designación de personal idóneo. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados de las actividades. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de puestos de trabajo vacantes. • Porcentaje de mejora de acciones realizadas. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Satisfacción de los grupos de interés con respecto a la toma de decisiones. • Coordinación continúa. 	

Tabla 115. Ficha de procesos,

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de designación de personal y coordinación con los miembros del consejo académico.	N.- 036
1.-	El director administrativo puede convocar a esta reunión, para la designación de personal al igual que lo puede hacer el director pedagógico si la situación es urgente;	
2.-	Se procede a comunicar acerca de la necesidad de contratar un nuevo miembro de la empresa	
3.-	Si se aprueba estos requerimientos con el visto bueno del director administrativo, pasa a la autorización para el proceso de selección de personal	
4.-	Seguido de esta actividad se procede a evaluar cada área que se necesite un colaborador y se autorizara o se evaluara los requerimientos	
5.-	Luego se procede a elaborar un informe donde constan todas las tareas detalladas que se realizaron durante la reunión, este informe lo realiza el director pedagógico	
6.-	Por último se entrega al director administrativo.	

Tabla 116. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de designación de personal y coordinación con los miembros del consejo académico.	N.- 036
Nombre del Indicador	Coordinación continúa al proceso de designación de personal.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Transparencia al momento de designar a un nuevo colaborador. Cumplimiento de los requisitos legales para el cargo. Mejor seguimiento del proceso y absoluta credibilidad del mismo.	
Meta	Contratar profesionales de calidad con experiencia y grado de cultura que sepan responder a las necesidades y expectativas de conduespoch E.P.	

Tabla 117. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 037
Nombre del proceso	Proceso de preparación de conferencias y apoyo a docentes sobre metodología.	
Objetivo del proceso	Realizar conferencias sobre metodología con los docentes y guiarlos en su plan de estudio.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a la conferencia. • Información • Notificaciones de los docentes 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación adecuada a los docentes. • Apoyo sobre metodología. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados de las actividades. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de éxito. • Porcentaje de mejora de acciones realizadas. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Satisfacción de los estudiantes al recibir mejores niveles de enseñanza. 	

Tabla 118. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de preparación de conferencias y apoyo a docentes sobre metodología.	N.- 037
1.-	El director pedagógico deberá realizar la convocatoria a los docentes, en caso de existir una necesidad dentro de la empresa	
2.-	Se establecerán los aspectos que sean necesarios,	
3.-	El director pedagógico dará apoyo sobre metodología al docente que así lo requiere	
4.-	Además se reforzara las tareas que estén efectuándose, por parte de los docentes	
5.-	Luego se procede al intercambio de ideas con los docentes e instructores y reforzar la metodología que utilizaran para mejorar el aprendizaje	
6.-	Finalmente si se logra una mejora en la metodología conjuntamente con los docentes e instructores	
7.-	Se procede a la elaboración del informe de las actividades realizadas	
8.-	Se entrega al director administrativo de la escuela, para su evaluación y control.	

Tabla 119. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de preparación de conferencias y apoyo a docentes sobre metodología.	N.- 037
Nombre del Indicador	Tasa de éxito.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Evaluaciones constantes Resultados positivos Estudiantes más aplicados en la asignaturas Convenios con otras escuelas de conducción para preparar charlas de metodología.	
Meta	Orientar a nuestros docentes e instructores a mantenerse actualizados en su área profesional, y que rindan al máximo en la transferencia de conocimientos a los estudiantes.	

Tabla 120. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 038
Nombre del proceso	Proceso de colaboración con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de banco de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas.	
Objetivo del proceso	Realizar conferencias sobre metodología con los docentes y guiarlos en su plan de estudio.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico & Docentes & Instructores.	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Información de reactivos • Notificaciones de los docentes • Documentación respectiva. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico • Docentes • Instructores 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de preguntas elaboradas. • Capacitación adecuada a los docentes. • Apoyo sobre metodología. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados de las actividades. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Satisfacción de los estudiantes al recibir mejores niveles de enseñanza. • Tasa de evaluación. 	

Tabla 121. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de colaboración con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de banco de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas.	N.- 038
1.-	Para realizar esta actividad el director pedagógico trabajara en conjunto con los docentes e instructores, colaborando así;	
2.-	En primer lugar con cada uno de los docentes, para mejorar el aprendizaje a través de un sistema de evaluación el cual permitirá obtener un mejor desempeño con los estudiantes.	
3.-	Se reúnen el director y los docentes e instructores mediante una previa comunicación	
4.-	Se comienza con la elaboración de las preguntas y colaboración de todos, con el fin de mejorar las pruebas teóricas y practicas	
5.-	Una vez culminado el banco de preguntas, se procede a la revisión de las mismas para garantizar un trabajo de calidad	
6.-	Finalmente se elaborara un informe dirigido al director administrativo	

Tabla 122. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de colaboración con el cuerpo docente y de instructores en la elaboración de banco de preguntas para las pruebas teóricas y prácticas.	N.- 038
Nombre del Indicador	Nivel de evaluación.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Pruebas con estándares educativos. Estudiantes con calidad académica. Revisión constante de los reactivos. Actualización permanente.	
Meta	Elaborar un banco de preguntas que garantice la calidad académica a los estudiantes y potencie la educación respecto a la seguridad vial.	

Tabla 123. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 039
Nombre del proceso	Proceso de planificación de actividades educativas y cronogramas.	
Objetivo del proceso	Establecer las actividades y cumplirlas según lo planificado.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades a realizar • Información correspondiente. • Notificaciones de los docentes • Documentación respectiva. • Planes de estudio 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta planificación. • Cronograma de actividades establecidas. • Organización en las diferentes actividades. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Satisfacción de los estudiantes. • Cambios positivos conseguidos. 	

Tabla 124. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de planificación de actividades educativas y cronogramas.	N.- 039
1.-	El director pedagógico es el encargado de realizar la planificación de las actividades educativas y cronogramas mediante;	
2.-	La recolección de información necesaria para garantizar el trabajo dentro de la empresa	
3.-	Luego se procede a realizar una reunión con los docentes e instructores de conduespoch E.P.	
4.-	Se intercambia ideas y así aplicar la metodología adecuada que resulte beneficioso	
5.-	Luego se realiza una reunión conjuntamente, para que el cronograma se ajuste a los tiempos y todos los colaboradores puedan acceder al trabajo programado de forma equitativa	
6.-	Más adelante se procede a realizar una revisión final, en donde se autoriza su aprobación con todo el consejo académico, y así poner en marcha el cronograma	
7.-	Ejecución del cronograma y actividades planificadas.	

Tabla 125. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de planificación de actividades educativas y cronogramas.	N.- 039
Nombre del Indicador	Satisfacción de los estudiantes.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Actividades realizadas con éxito. Mínimas fallas en la ejecución de tareas. Maximiza el tiempo de aplicación de las actividades. Mejor desempeño colectivo de las estudiantes.	
Meta	Todas las actividades planificadas se cumplan en su totalidad en el tiempo establecido desde el inicio, además de mantener la metodología en sus contenidos.	

Tabla 126. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 040
Nombre del proceso	Proceso de la elaboración de la propuesta del nuevo curso enviado a la Agencia Nacional de Tránsito.	
Objetivo del proceso	Elaborar la propuesta del nuevo curso de conducción cumpliendo los lineamientos respectivos.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Información correspondiente. • Notificaciones del consejo politécnico. • Autorización del director administrativo. • Documentación respectiva. • Planes de estudio • Cronogramas de solicitud. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Financieros • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta establecida. • Cronograma de actividades establecidas. • Aprobación de la propuesta por parte de la ANT. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la Agencia Nacional de Tránsito. • Nivel de aceptación de la propuesta. • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Cambios positivos conseguidos. • Promedio de tiempo de espera, a una respuesta de la ANT. 	

Tabla 127. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de la elaboración de la propuesta del nuevo curso enviado a la Agencia Nacional de Tránsito.	N.- 040
1.-	Para realizare la propuesta del nuevo curso, sugiriendo con un cronograma y horario, se necesita primero;	
2.-	Se debe tener la autorización del director administrativo para empezar el proceso,	
3.-	Luego se recibe en el departamento de dirección pedagógica, donde se procederá a elaborar el cronograma y horario para el nuevo curso, siempre con la referencia del ultimo periodo cumplido	
4.-	Se procede a sugerir fechas y jornadas para el nuevo curso,	
5.-	Una vez terminada se envía a la revisión del director administrativo, para su aprobación, si se aprueba se envía a la Agencia Nacional de tránsito Matriz Quito, a la ventanilla tanto en forma física como en digital,	
6.-	Posterior a esta actividad, se debe esperar la respuesta de la ANT,	
7.-	Si se aprueba se comienza a elaborar el cronograma del nuevo curso, con la fecha aprobada por la ANT	
8.-	En caso de negarse la propuesta, se revisara la documentación con las respectivas observaciones y se enviara nuevamente.	

Tabla 128. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de la elaboración de la propuesta del nuevo curso enviado a la Agencia Nacional de Tránsito.	N.- 040
Nombre del Indicador	Respuesta afirmativa a la propuesta de un nuevo curso de conducción.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Buena elaboración de la propuesta. Lineamientos metodológicos planteados. Control permanente de cada parámetro establecido, por la ANT.	
Meta	Lograr la aprobación del nuevo curso de conducción planteado a la ANT, matriz Quito para poder desarrollar con éxito las actividades que se necesiten durante el curso de capacitación.	

Tabla 129. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Pedagógica	N.- 041
Nombre del proceso	Proceso de la elaboración de cronogramas a partir de la fecha otorgada.	
Objetivo del proceso	Establecer las actividades a realizar en el nuevo curso de conducción, en el tiempo establecido.	
Responsable del proceso	Director Pedagógico	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección pedagógica ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades a realizar • Información correspondiente. • Notificaciones de los docentes • Documentación respectiva. • Planes de estudio 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Pedagógico 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta planificación. • Cronograma de actividades establecidas. • Organización en las diferentes actividades. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de resultados. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Satisfacción de los estudiantes. • Cambios positivos conseguidos. 	

Tabla 130. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de la elaboración de cronogramas a partir de la fecha otorgada.	N.- 041
1.-	Una vez autorizada la aprobación del nuevo curso de conducción a la escuela,	
2.-	El director pedagógico es el encargado de proceder a elaborar el cronograma de actividades del nuevo periodo,	
3.-	Se empieza a calcular las semanas y determinar según jornadas, y la capacidad de instructores que existan en la empresa,	
4.-	Una vez terminado de elaborar el cronograma de actividades se procede a enviar al director administrativo, para una revisión y determinar alguna observación que se deba implementar,	
5.-	Finalmente se procede a socializar el cronograma establecido para el nuevo curso con los docentes e instructores,	
6.-	Publicación de horarios, cronogramas de clases dependiendo de jornada,	
7.-	Enviar informe de actividades al director administrativo.	

Tabla 131. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de la elaboración de cronogramas a partir de la fecha otorgada.	N.- 041
Nombre del Indicador	Satisfacción de los estudiantes, con las actividades ejecutadas a su servicio,	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Actividades realizadas con éxito. Mínimas fallas en la ejecución de tareas. Maximiza el tiempo de aplicación de las actividades. Mejor desempeño colectivo de las estudiantes.	
Meta	Todas las actividades planificadas se cumplan en su totalidad, en el tiempo establecido desde el inicio, además de mantener la metodología en sus contenidos.	

Tabla 132. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Talento Humano	N.- 042
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de contratos.	
Objetivo del proceso	Elaborar los contratos del personal administrativo con total eficiencia.	
Responsable del proceso	Talento Humano	
Lugar de ejecución	Departamento de Talento Humano Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Información requerida. • Datos del colaborador. • Notificación. • Autorización del director administrativo. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Jefe de talento Humano. 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos estipulados. • Acuerdo entre ambas partes. • Acciones correctamente ejecutadas. • Toma de decisiones conjuntamente analizadas. • Informe de actividades realizadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de confianza entre los colaboradores • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Nivel de cumplimiento de la planificación. • Acuerdo mutuo entre ambas partes, previo a la firma de contrato 	

Tabla 133. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de contratos.	N.- 042
1.-	Como primer aspecto, para el desarrollo de la elaboración de contratos el nuevo colaborador seleccionado por la empresa;	
2.-	Tendrá que facilitar su información en el departamento de talento humano	
3.-	Por lo tanto el jefe de talento humano procederá a elaborar el contrato, redactar las clausulas y estipulaciones por parte de la empresa	
4.-	Una vez finalizado se hace entrega para su revisión y observación al nuevo colaborador a ingresar a la empresa	
5.-	El cual deberá firmar si está de acuerdo con todo lo establecido en el contrato	
6.-	Después de firmar el contrato el encargado de talento humano, dará las indicaciones y observaciones necesarias al nuevo colaborador	
7.-	Comunicar sobre sus nuevas funciones y que se incorpore a la empresa	
8.-	Elaboración de informe de actividades realizadas	
9.-	Entregar al director administrativo.	

Tabla 134. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de elaboración de contratos.	N.- 042
Nombre del Indicador	Acuerdo mutuo entre colaborador y empleador.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Transparencia en la actividad realizada. Responsabilidad en ambas partes interesadas. Credibilidad de los requerimientos de la empresa. Ambiente de trabajo confiable.	
Meta	Mantener la unión entre los colaboradores y que se cumpla con todas las clausulas establecidas en el contrato previamente aceptado., para evitar inconvenientes.	

Tabla 135. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Talento Humano	N.- 043
Nombre del proceso	Proceso de pago de nómina.	
Objetivo del proceso	Cancelar los haberes al personal administrativo en el tiempo establecido en el contrato laboral.	
Responsable del proceso	Talento Humano & Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Talento Humano ConduesPOCH E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Información requerida. • Datos del colaborador. • Notificación. • Autorización del director administrativo. • Memorándum correspondiente. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Financieros • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Jefe de talento Humano & Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pago al personal administrativo. • Informes de actividades. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del personal administrativo. • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Tiempo de demora en los pagos. 	

Tabla 136. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de pago de nómina.	N.- 043
1.-	Para llevar a cabo esta actividad se debe cumplir a detalle la actividad de pago denomina;	
2.-	El encargado de talento humano se encargara de elaborar el memorándum correspondiente con los datos del colaborador	
3.-	Se envía a contabilidad en donde se revisara la documentación y que se encuentre debidamente establecido	
4.-	Una vez revisado se envía a gerencia para su autorización	
5.-	Si se autorizó regresa la documentación a contabilidad y se realiza el pago	
6.-	Finalmente se archiva los documentos de pago, para mantener un control de los pagos de nóminas.	

Tabla 137. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de pago de nómina.	N.- 043
Nombre del Indicador	Tiempo de demora de los pagos al personal administrativo.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Autorización tardía del consejo politécnico, para ejecutar los pagos. Fallas en el sistema de pagos interbancarios. Tiempo que tarde en hacerse efectivo las transferencias de dinero.	
Meta	Cancelar los pagos respectivos al personal administrativo en el tiempo exacto establecido, para mantener la estabilidad económica de nuestros colabores.	

Tabla 138. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Talento Humano	N.- 044
Nombre del proceso	Proceso de liquidación de sueldos.	
Objetivo del proceso	Cumplir con las obligaciones contraídas con los colaboradores hasta su fin de ciclo de trabajo.	
Responsable del proceso	Talento Humano & Contadora	
Lugar de ejecución	Departamento de Talento Humano Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Información correspondiente. • Datos del colaborador. • Notificación. • Autorización del director administrativo. • Memorándum correspondiente. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Financieros • Humanos • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Software “Genetrix” • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Jefe de talento Humano & Contadora 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Pago al colaborador respectivo. • Informes de actividades. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del personal administrativo. • Porcentaje de acciones de mejora realizada. • Grado de cumplimiento de la planificación. • Tiempo de demora en las liquidaciones. 	

Tabla 139. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso de liquidación de sueldos.	N.- 044
1.-	El jefe de talento humano es el encargado de elaborar la liquidación de sueldos de un colaborador que haiga finalizado su ciclo de trabajo en la empresa;	
2.-	Como primer aspecto se recibe por escrito la culminación del contrato y demás datos	
3.-	Se procede a elaborar la liquidación conjuntamente con la información necesaria	
4.-	Se envía a la Srta. Contadora para su revisión	
5.-	Posteriormente enviar al director administrativo para que autorice el pago del sueldo al colaborador	
6.-	Si autoriza avanza el proceso, caso contrario regresa al jefe de talento humano para su revisión correspondiente.	
7.-	Una vez autorizado el documento regresa a talento humano y se firma,	
8.-	Se procede a enviar el documento a contabilidad para ejecutar la liquidación del sueldo	
9.-	Se elaborara un informe de actividades detalladas	
10.-	Posteriormente se envía al director administrativo.	

Tabla 140. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso de liquidación de sueldos.	N.- 044
Nombre del Indicador	Cumplimiento del pago al colaborador que termina su ciclo en la empresa	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Pago de liquidación de sueldos en el tiempo establecido. Control de los contratos de cada colaborador. Mínimos inconvenientes con los colaboradores.	
Meta	Cumplir con las liquidaciones de sueldos correspondientes como primera opción, garantizando la integridad del colaborador y responsabilizándonos de las obligaciones de la empresa.	

Tabla 141. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Administrativa	N.- 045
Nombre del proceso	Proceso para ejercer la representación de la escuela de Conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., de acuerdo a las normas legales y disposiciones del presente reglamento que dictare la comisión nacional del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	
Objetivo del proceso	Representar a la empresa en todas las actividades que sean necesario de forma honesta y transparente, dejando en alto el buen nombre de la escuela.	
Responsable del proceso	Director Administrativo	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección Administrativa Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a la reunión. • Requerimiento de información. • Pedidos de actualización de metodología para los cursos. • Solicitudes. • Autorización de la Agencia Nacional de Tránsito. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director Administrativo 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Buena imagen de la empresa. • Acciones correctamente ejecutadas • Planificación ejecutadas adecuadamente. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de utilización correcta de los recursos financieros anualmente de la empresa. • Control de los ingresos y egresos de la empresa. • Satisfacción de los colaboradores por el buen manejo de la empresa. • Nivel de cobertura en las necesidades a toda la empresa. 	

Tabla 142. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para ejercer la representación de la escuela de Conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., de acuerdo a las normas legales y disposiciones del presente reglamento que dictare la comisión nacional del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	N.- 045
1.-	En esta actividad el Director Administrativo será el encargado de estar al frente en cada una de las actividades que sean requeridas;	
2.-	Cuando se necesite de la intervención de la escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.,	
3.-	Se lo realiza asistiendo a las distintas reuniones que se convocan por parte de la Comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial (CNTTTSV),	
4.-	Interviniendo y participando siempre en busca de la excelencia de la escuela de conducción,	
5.-	Informar acerca de lo sucedido en la reunión, con los colaboradores de la empresa para obtener mejores resultados,	
6.-	Registrar un informe de las actividades encontradas y regístralas para un futuro periodo.	

Tabla 143. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para ejercer la representación de la escuela de Conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P., de acuerdo a las normas legales y disposiciones del presente reglamento que dictare la comisión nacional del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.	N.- 045
Nombre del Indicador	Control adecuado de los recursos de la empresa.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Distribución de los recursos equitativamente. Control periódico de las actividades realizadas. Representación legal adecuada, defendiendo los intereses de la empresa.	
Meta	Representar de la mejor manera a la empresa cumpliendo las normas reglamentarias y cuidando el prestigio de conduespoch E.P., a través de participación y desarrollo de ideas.	

Tabla 144. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Procesos	Departamento: Dirección Administrativa	N.- 046
Nombre del proceso	Proceso para suscribir los títulos de conductor profesional en conjunto con la secretaria de la escuela.	
Objetivo del proceso	Entregar los títulos de conductores profesionales a los estudiantes, lo más pronto posible.	
Responsable del proceso	Director Administrativo & Secretaria.	
Lugar de ejecución	Departamento de Dirección Administrativa Conduespoch E.P.	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de títulos a la escuela. • Solicitud dirigida al Director Administrativo de la escuela de conducción Conduespoch E.P. • Presentación de documentación por parte del alumno. 	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Financieros • Materiales 	
Insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Impresora • Útiles de oficina • Director administrativo • Secretaria 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización para emitir el título habilitante de conducción. • Evaluación teórica y práctica al solicitante. • Resultados de las evaluaciones realizadas. • Acciones correctamente ejecutadas. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas que retiran sus títulos de conducción mensualmente, en Conduespoch E.P. • Satisfacción de los estudiantes por el servicio otorgado para retirar sus títulos de conducción, • Mejor egresado • Porcentaje de acciones de mejora realizadas. 	

Tabla 145. Ficha de procesos

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Procedimiento		
Nombre del proceso	Proceso para suscribir los títulos de conductor profesional en conjunto con la secretaria de la escuela.	N.- 046
1.-	En esta actividad el Director Administrativo será el encargado de estar al frente en cada una de los procedimientos que sean requeridas;	
2.-	Una vez que los títulos lleguen a la empresa, se procede a la revisión,	
3.-	Seguido del registro de todos los estudiantes que se encuentren legalmente matriculados,	
4.-	Verificación junto a la secretaria de cada uno de los títulos,	
5.-	Firma respectiva las actas y títulos de conductor,	
6.-	Entrega de los títulos a los estudiantes.	

Tabla 146. Procedimiento de actividades

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

Ficha de Indicador		
Nombre del proceso	Proceso para suscribir los títulos de conductor profesional en conjunto con la secretaria de la escuela.	N.- 046
Nombre del Indicador	Porcentaje de estudiantes que han retirado sus títulos de conducción, a partir de la fecha emitida.	
Tipo de Indicador	Eficiencia	
Expresión	Cualitativa	
Características	Total de títulos /Número de estudiantes que han retirado sus títulos.	
Meta	Entregar los títulos de conducción a los estudiantes graduados, para que hagan uso del documento como crean conveniente lo más pronto posible.	

Tabla 147. Ficha de indicador

Fuente: Escuela de conducción ESPOCH-CONDUESPOCH E.P.

Elaborado por: Jorge Cuzco

CONCLUSIONES

La empresa pública escuela de conducción ESPOCH CONDUESPOCH E.P. Es una empresa que trabaja constantemente para proveer a la ciudadanía un servicio de calidad, respecto a la conducción vehicular profesional responsable, pero al no contar con un manual de gestión que facilite el manejo de los procesos obstaculiza de brindar un servicio adecuado.

El proceso de compras públicas que actualmente utiliza la empresa, requiere un cambio, ya que no se destina el tiempo adecuadamente para su adquisición y existe pérdida de tiempo.

No existe un adecuado seguimiento en las actividades realizadas fuera de la empresa; debido a que no se registra en un documento alguno.

El manejo de inventarios no se lo maneja con parámetros que sirvan de respaldo a los activos de la empresa.

No existe un adecuado programa de reclutamiento y selección de personal, por medio de los cuales se elija a la gente idónea para ocupar cargos en la empresa.

La capacitación y motivación de los empleados no es considerado como parte primordial en la creación de una cultura organizacional que brinde mayor grado de compromiso y refleje resultados.

No se brinda capacitación a los empleados por parte del gerente, por lo que se hace necesario se desarrolle al personal con nuevas técnicas, la misma que refleje mayor grado de calidad en el cumplimiento de su trabajo.

RECOMENDACIONES

Adoptar el presente sistema de gestión por procesos, como documento primordial, con lo cual se lograra tener una mejor planeación, organización, dirección, control, ejecución de los procesos, logrando alcanzar un mejor desempeño colectivo.

Es necesario que la empresa establezca objetivos, los mismos que logran medir la participación con respecto a otros periodos, siendo este un parámetro para los resultados esperados.

Impartir cursos al talento humano, el mismo que permitirá hacer fluir las habilidades del personal que labora en la organización.

La gerencia es uno de los departamentos principales que debe estar al conocimiento del manual, ya que permitirá un mejor control de las diferentes áreas y actividades que se desarrollan en la empresa.

Mantener un registro diario de los servicios prestados por la organización, de tal forma que el jefe de personal y Gerente pueda conocer el grado de eficiencia de los mismos.

El desarrollo de la organización debe ir de los planes, programas, y procedimientos, con la finalidad de mantener actualizados el presente manual.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la Organización y Técnica Comercial: Serie iniciación a la administración. México: McGraw-Hill.

Agudelo, L. (2007). Gestión por procesos. 4a ed. Bogotá. Incotec.

Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. 4a ed. Madrid. ESISC.

Gómez, G. (1997). Sistema Administrativo Análisis y diseño. México. McGraw-Hill. Interamericana.

Pantigozo, J (2005). Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. México. Incotec.

Fernandez Rios, M. (2003). Diccionario de Recursos , Organización y Dirección 3a ed. Mexico : Diaz de Santos.

Frankin, E. B. (1997). Manuales Administrativos: guia para su elaboracion. 2a ed. Mexico: UNAM.

INTERNET

Organización Internacional para la Normalización (ISO). (2008). Modelos de gestión. Recuperado de <http://iso9001-sayce.blogspot.com/2010/10/02/el-enfoque-deproceso-de-iso-9001.html>.

Organización Internacional para la Normalización (ISO). (2008). Gestión de la calidad. Recuperado de:
http://www.managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_ser_vicios_ISO9001-2008.pdf

Organización Internacional para la Normalización (ISO). (2008).Sistemas de Gestión de la calidad. Recuperado de:
http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Ficha de procesos

Ficha de Procesos	Departamento:	N.- 001
Nombre del proceso		
Objetivo del proceso		
Responsable del proceso		
Lugar de ejecución		
Entradas		
Recursos		
Insumos		
Salidas		
Indicadores		

Procedimiento		
Nombre del proceso		N.- 001
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		
5.-		
6.-		